

Allgemeine Vertragsbedingungen Cloud-Telefonie

der **Implement-IT GmbH**, Kaiserstraße 172-174, 66386 St. Ingbert

(Stand: März 2024)

A. Allgemeine Regelungen

Teil I:

Anwendungsbereich, Einbeziehung, Vertragsschluss und Vertragsgegenstand

§ 1. Anwendungsbereich, Einbeziehung

(1) Die Implement-IT GmbH (nachfolgend „**Implement**“ genannt) bietet unter Einsatz von informationstechnischen Virtualisierungslösungen dynamisch an den Bedarf der Kunden angepasste bzw. anpassbare, Cloud-basierte virtuelle Telefonanlagen als Komplettlösung für die Nutzung von Telekommunikationsdiensten über VoIP an (nachfolgend „**Cloud-Telefonanlage**“ genannt), die SIP-basierte Anbindung bestehender VoIP-fähiger Telefonanlagen an das öffentliche Telefonnetz (nachfolgend „**SIP Trunk**“ genannt), die hierzu passende Festnetztelefonie, die auch die Inanspruchnahme von Datendiensten ermöglicht (nachfolgend „**Telefonie**“ genannt), sowie VDSL- und ADSL-basierte Internetzugangsdienste (nachfolgend „**Internetanschluss**“ genannt) an. Die vorstehenden Leistungen werden nachfolgend gemeinsam als „**Cloud Telefonie Services**“ bezeichnet.

(2) Die nachfolgenden Allgemeinen Vertragsbedingungen Cloud Telefonie (nachfolgend „**AVB Cloud Telefonie**“ genannt) von Implement gelten für sämtliche Verträge über die Erbringung von Cloud Telefonie Services, die zwischen Implement und Kunden abgeschlossen werden (nachfolgend einzeln „**Vertrag**“ genannt). Individualabreden zwischen den Parteien haben stets Vorrang vor diesen AVB Communication Services.

(3) Abweichende, entgegenstehende und ergänzende Bedingungen des Kunden finden keine Anwendung.

(4) Diese AVB Cloud Telefonie gelten auch für zukünftige Verträge, auch wenn im Einzelfall nicht erneut ausdrücklich auf die Einbeziehung der nachfolgenden AVB Cloud Telefonie hingewiesen wird.

§ 2. Angebote und Vertragsschluss

(1) Sämtliche Produkt- und Leistungsbeschreibungen, Preise und sonstigen Angaben in Prospekten, Katalogen, Anzeigen, Preislisten und sonstigen Mitteilungen von Implement sind unverbindlich.

(2) Sämtliche Angebote von Implement sind unverbindlich und freibleibend soweit sie nicht ausdrücklich und in Textform als verbindlich bezeichnet sind. Soweit ein Angebot ausdrücklich und in Textform als verbindlich bezeichnet ist, ist dieses Angebot von Implement für einen

Zeitraum von 6 Wochen ab dem Datum der Abgabe verbindlich, es sei denn es ist ausdrücklich und in Textform ein anderer Zeitraum angegeben.

(3) Im Fall eines unverbindlichen Angebots von Implement kommt ein Vertragsschluss erst durch die Bestätigung von Implement in Textform zustande. Bei einem verbindlichen Angebot von Implement erfolgt der Vertragsschluss durch den Zugang der in Textform übermittelten Annahmeerklärung des Kunden.

§ 3. Vertragsgegenstand

Implement stellt dem Kunden nach Maßgabe dieser AVB Cloud-Telefonie – insbesondere den Teilen B bis D – für die Laufzeit des Vertrages die in dem Angebot und der Auftragsbestätigung von Implement im Einzelnen aufgeführten entgeltlichen Leistungen zur Verfügung.

Teil II:

Entgelte, Entgeltanpassungen und Zahlungsbedingungen

§ 4. Entgelte und Entgeltanpassungen

(1) Der Kunde ist verpflichtet, als Gegenleistung für die von Implement zu erbringenden Leistungen das vereinbarte monatliche Entgelt zu zahlen.

(2) Implement ist berechtigt, das vereinbarte monatliche Entgelt sowie die in der Preisliste angegebenen Entgelte nach billigem Ermessen der Entwicklung derjenigen Kosten, die für die Preisberechnung maßgeblich sind, nach Maßgabe folgender Regelungen anzupassen:

(a) Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, insbesondere wenn sich die Lohnkosten, die Kosten für die Nutzung von Kommunikationsnetzen oder die Kosten für die Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Software (d. h. die von Implement an den Hersteller/Anbieter der Software zu zahlenden Lizenzgebühren) erhöhen oder absenken oder sonstige Änderungen der wirtschaftlichen oder rechtlichen Rahmenbedingungen zu einer veränderten Kostensituation führen.

(b) Steigerungen bei einer Kostenart (bspw. den Lohnkosten) dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen (bspw. bei den Kosten für die Nutzung von Kommunikationsnetzen) erfolgt. Bei Kostensenkungen bei einer Kostenart (bspw. bei den Kosten für die Nutzung von Kommunikationsnetzen) sind von Implement die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen (bspw. den Lohnkosten) ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Implement wird bei der Ausübung ihres billigen Ermessens die

jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nach Möglichkeit mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

(c) Implement wird den Kunden über Entgeltänderungen spätestens 6 Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren. Ist der Kunde mit der Änderung der Preisliste nicht einverstanden, so kann er dieses Vertragsverhältnis außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung der Entgelte kündigen. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Entgeltänderung nicht, so gilt die Entgeltänderung als von ihm genehmigt. Implement wird den Kunden mit der Mitteilung der Entgeltänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

(d) Eine Preisanpassung ist frühestens mit Wirkung zum Ablauf des ersten vollständigen Kalenderjahres der jeweiligen Vertragslaufzeit zulässig.

§ 5. Zahlungsbedingungen

(1) Bei sämtlichen von Implement in den Angeboten oder sonst wie angegebenen Entgelten handelt es sich um Nettopreise in Euro (EUR) zuzüglich der Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlichen Höhe.

(2) Die Rechnungsstellung erfolgt durch einen von Implement beauftragten Dienstleister.

(3) Zahlungen sind innerhalb von 8 Kalendertagen nach Zugang der Rechnung auf das in der Rechnung angegebene Bankkonto von Implement zu leisten. Liegt den vom Kunden zu leistenden Zahlungen eine Dauerrechnung zugrunde, dann sind diese Zahlungen jeweils spätestens am dritten Werktag des betreffenden Kalendermonats auf das in der Dauerrechnung angegebene Bankkonto von Implement zu leisten. Implement ist zur Annahme von Schecks und Wechseln nicht verpflichtet.

(4) Soweit Implement eine trotz Fälligkeit nicht erbrachte Zahlung des Kunden nicht ausdrücklich anmahnt oder nach den gesetzlichen Vorschriften eine Mahnung ohnehin entbehrlich ist, kommt der Kunde spätestens in Verzug, wenn er die Zahlung nicht innerhalb von 30 Kalendertagen

(a) nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung oder gleichwertigen Zahlungsaufstellung, oder

(b) nach Fälligkeit und, wenn der Zeitpunkt des Zugangs der Rechnung oder Zahlungsaufstellung unsicher ist, Empfang der Gegenleistung

leistet.

(5) Während des Verzugs ist die betreffende Entgeltforderung mit Jahreszinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verzinsen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Regelungen.

Teil III:

Gewährleistung und Haftung

§ 6. Gewährleistung

(1) Vorbehaltlich einer ausdrücklichen, abweichenden Vereinbarung in Textform stehen dem Kunden Gewährleistungsrechte nur zu, wenn und soweit diese gesetzlich vorgesehen sind.

(2) Weitergehende Regelungen zur Gewährleistung ergeben sich aus den Teilen B bis D dieser AVB Cloud-Telefonie.

§ 7. Haftung und Haftungsbeschränkungen

(1) Implement haftet unbeschränkt für

(a) Schäden aus der vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit,

(b) Schäden aus der vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verletzung von solchen Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut (nachfolgend „**wesentliche Vertragspflichten**“ genannt), und

(c) Sach- und Vermögensschäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Implement beruhen.

(2) Die Haftung von Implement für Schäden aus der einfach fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten ist je Schadensfall begrenzt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Die Haftung von Implement für Sach- und Vermögensschäden, die auf einer einfach fahrlässigen Pflichtverletzung von Implement beruhen, ist ausgeschlossen. Hat der Kunde es unterlassen, regelmäßige Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten oder Programme mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können, ist die Haftung von Implement für den Verlust von Daten oder Programmen der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der auch bei einer regelmäßigen Datensicherung eingetreten wäre.

(3) Die Haftungsbeschränkungen nach vorstehendem Absatz (2) gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von Implement.

(4) Die Haftungsbegrenzung gemäß § 70 Telekommunikationsgesetz (TKG) bleibt von den Haftungsbegrenzungen nach vorstehendem Absatz (2) unberührt. Bei Widersprüchen zwischen den Haftungsbegrenzungen nach vorstehendem Absatz (2) und § 70 TKG geht § 70 TKG vor.

(5) Die Haftungsbegrenzungen nach vorstehendem Absatz (2) gelten nicht für Ansprüche, die aus den gesetzlichen Regelungen zur Produkthaftung resultieren. Die gesetzlichen Regelungen zur Produkthaftung bleiben von den Regelungen dieses § 7 (*Haftung*) unberührt.

Teil IV:

Hotline, Ticketsystem,

Remotezugriff und Reaktionszeiten

§ 8. Hotline, Ticketsystem, E-Mail-Kontakt

(1) Implement stellt für die Meldung (bspw. von Mängeln, Fehlern und Störungen) die Möglichkeit einer telefonischen Kontaktaufnahme (nachfolgend „**Hotline**“ genannt), ein Ticketsystem sowie eine Service-E-Mail-Adresse bereit.

(2) Die Hotline ist innerhalb der mit dem Kunden vereinbarten Betriebszeiten unter der Telefonnummer (+49) (0)6894 16889 120 erreichbar.

(3) Für das Ticketsystem verwendet Implement die Software ServiceDesk Plus des Herstellers Manage Engine. Aufgaben des Ticketsystems sind die Bereitstellung einer Helpdesk Lösung, eines Servicekatalogs und des Asset Managements. Implement wird vom Kunden über das Ticketsystem gestellte Meldungen innerhalb der mit dem Kunden vereinbarten Betriebszeiten und Reaktionszeiten bearbeiten.

(4) Implement wird vom Kunden per E-Mail an support@implement-it.de eingehende Meldungen innerhalb der mit dem Kunden vereinbarten Betriebszeiten und Reaktionszeiten bearbeiten.

§ 9. Remote-Zugriff

(1) Vorbehaltlich einer ausdrücklichen, abweichenden Vereinbarung in Textform gewährt der Kunde Implement die telekommunikative Anbindung an das IT-System des Kunden im Wege der Datenfernübertragung, wobei die technischen Einzelheiten zwischen den Parteien im Einzelfall vereinbart werden (nachfolgend „**Remote-Zugriff**“ genannt). Vorbehaltlich einer ausdrücklichen, abweichenden Vereinbarung in Textform wird die einzusetzende Fernwartungs-Software von Implement kostenfrei bereitgestellt.

(2) Die Parteien werden einen Übergabepunkt vereinbaren, bis zu dem der Kunde die Zuständigkeit für die Gewährleistung der

Kommunikationsmöglichkeit hat. Jenseits dieses Übergabepunktes hat keine Partei für die erfolgreiche Übermittlung von Daten einzustehen.

§ 10. Reaktionszeiten, SLA

(1) Die Bearbeitung eingehender Meldungen erfolgt innerhalb der gewöhnlichen Betriebszeiten und innerhalb einer angemessenen Reaktionszeit. Die gewöhnlichen Betriebszeiten von Implement sind von Montag bis Freitag von 8:00 – 17:00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage im Saarland, Deutschland.

(2) Haben die Parteien bestimmte Service Level vereinbart, dann ist Implement abweichend von vorstehendem Absatz (1) verpflichtet, eingehende Meldungen innerhalb der in dem jeweiligen Service Level angegebenen Betriebszeiten und Reaktionszeiten zu bearbeiten.

(3) Die Reaktionszeit ist eingehalten, wenn Implement innerhalb des Laufs der Reaktionszeit Maßnahmen zur Störungsbeseitigung und/oder Instandsetzung einleitet.

Teil V:

Unterbeauftragung Dritter und Abtretung

§ 11. Unterbeauftragung Dritter

(1) Implement ist berechtigt, Dritte mit der Erbringung der von ihm nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen zu beauftragen, soweit nicht durch die Übertragung schutzwürdige Interessen des Kunden betroffen sind.

(2) Implement ist verpflichtet, jede Unterbeauftragung dem Kunden spätestens 14 Kalendertage vor dem geplanten Beginn der Tätigkeiten des Dritten in Textform anzuzeigen.

§ 12. Abtretung

Der Kunde kann Rechte aus diesem Vertrag nur mit mindestens in Textform erfolgter Zustimmung von Implement abtreten. Implement darf ihre Zustimmung nicht unbillig verweigern.

Teil VI:

Geheimhaltung und Datenschutz

§ 13. Geheimhaltung

(1) Die Parteien verpflichten sich, über alle ihnen im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten Informationen, die von der jeweiligen Partei ausdrücklich als „vertrauliche Information“ oder „vertraulich“ gekennzeichnet oder

bezeichnet sind oder die nach der Verkehrsanschauung auch ohne die Kennzeichnung oder Bezeichnung als „vertrauliche Information“ oder „vertraulich“ als vertraulich angesehen werden (insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse) sowie Informationen von oder über Dritte (bspw. Mitarbeiter, Kunden, Mandanten, Vertragspartner etc.) (nachfolgend **„vertrauliche Informationen“** genannt) Stillschweigen zu bewahren und diese nur mit vorheriger schriftlicher Einwilligung der anderen Partei an Dritte weiterzugeben, Dritten gegenüber offenzulegen oder Dritten in sonstiger Weise zugänglich zu machen.

(2) Abweichend von vorstehendem Absatz (1) ist eine Weitergabe, eine Offenlegung oder ein sonstiges Zugänglichmachen auch ohne schriftliche Einwilligung der anderen Partei zulässig, vorausgesetzt

(a) die offenlegende Partei ist zur Weitergabe, Offenlegung oder Zugänglichmachung der betreffenden vertraulichen Informationen durch oder auf Grund Gesetzes oder einer gerichtlichen oder behördlichen Entscheidung verpflichtet,

(b) die Weitergabe, Offenlegung oder Zugänglichmachung der betreffenden vertraulichen Informationen erfolgt an Berater der offenlegenden Partei, die entweder von Berufs wegen oder vertraglich zur Verschwiegenheit hinsichtlich der betreffenden vertraulichen Informationen verpflichtet sind,

(c) die Weitergabe, Offenlegung oder Zugänglichmachung der betreffenden vertraulichen Informationen erfolgt an Mitarbeiter der offenlegenden Partei, verbundene Unternehmen oder externe Dienstleister, die vertraglich zur Verschwiegenheit hinsichtlich der betreffenden vertraulichen Informationen verpflichtet sind, oder

(d) die Weitergabe, Offenlegung oder Zugänglichmachung der betreffenden vertraulichen Informationen ist zur Wahrnehmung der berechtigten Interessen der offenlegenden Partei erforderlich.

(3) Diese Geheimhaltungsverpflichtung bleibt auch nach Vertragsbeendigung bestehen.

§ 14. Datenschutz

(1) Wenn und soweit Implement als Auftragsverarbeiter i. S. v. Art. 4 Nr. 8, 28 Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließend die Parteien einen gesonderten Vertrag über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag.

(2) Hinsichtlich der datenschutzrechtlichen Verpflichtungen von Implement als Auftragsverarbeiter gehen die besonderen Regelungen des Vertrages über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag den Regelungen dieser AVB Cloud-Telefonie vor.

Teil VII:Laufzeit, Kündigung und Folgen der Beendigung**§ 15. Vertragslaufzeit und Kündigung**

- (1) Vorbehaltlich einer ausdrücklichen, abweichenden Regelung in
- (a) den Teilen B und/oder C und/oder D dieser AVB oder
- (b) einer außerhalb dieser AVB in Textform getroffenen Vereinbarung beträgt die Mindestlaufzeit des Vertrages 24 Monaten.
- (2) Soweit eine Mindestlaufzeit vereinbart ist und vorbehaltlich einer ausdrücklichen, abweichenden Vereinbarung in Textform verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils einen Monat, wenn der Vertrag nicht fristgerecht von einer der Parteien zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder der Vertragslaufzeit ordentlich gekündigt wurde. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat zum Ende der Mindestlaufzeit oder der Vertragslaufzeit.
- (3) Hat der Kunde Verträge über mehrere Leistungen (d.h. Cloud-Telefonanlage und/oder SIP Trunk und/oder Telefonie und/oder Internetzugang) abgeschlossen, ist berechtigt, jeden Vertrag unabhängig vom Bestand der übrigen Verträge ordentlich zu kündigen. Ist Implement die Erfüllung eines oder mehrerer der ungekündigten Verträge in Folge des Wegfalls der gekündigten Leistung nicht mehr möglich, ist Implement berechtigt, den oder die betreffenden Verträge mit Wirkung zum Beendigungszeitpunkt des vom Kunden gekündigten Vertrages zu kündigen.
- (4) Das Recht der Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Vorbehaltlich einer ausdrücklichen, abweichenden Vereinbarung in Textform ist Implement berechtigt einzelne Teilleistungen gesondert aus wichtigem Grund zu kündigen.
- (5) Die Regelung des § 545 BGB (stillschweigende Verlängerung des Mietverhältnisses) findet keine Anwendung.

§ 16. Folgen der Beendigung des Vertrages

Die Folgen der Beendigung des Vertrages und die damit einhergehenden Verpflichtungen des Kunden ergeben sich aus den Teilen A bis D dieser AVB Cloud-Telefonie.

Teil VIII:Schlussbestimmungen**§ 17. Aufrechnung, Zurückbehaltungsrechte**

- (1) Der Kunde ist nur berechtigt, mit Gegenansprüchen aufzurechnen, die rechtskräftig festgestellt oder von Implement anerkannt sind.

(2) Der Kunde ist berechtigt, Zurückbehaltungsrechte an der geschuldeten Vergütung nur auf der Grundlage von rechtskräftig festgestellten oder von Implement anerkannten Forderungen, die zudem auf demselben Vertragsverhältnis beruhen müssen, geltend zu machen.

§ 18. Salvatorische Klausel

Falls eine Bestimmung dieses Vertrags nichtig, ungültig oder gleich aus welchem Grund unwirksam ist oder wird, berührt dies unwiderlegbar nicht die Gültigkeit oder Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen und dieser Vertrag bleibt mit Ausnahme der nichtigen, ungültigen oder unwirksamen Bestimmung gültig und wirksam. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der nichtigen, ungültigen oder unwirksamen Regelung eine wirksame Bestimmung zu vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck der nichtigen, ungültigen oder unwirksamen Regelung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für den Fall einer Regelungslücke.

§ 19. Rechtswahl, Schlichtung, Gerichtsstand

(1) Dieser Vertrag und alle sich aus diesem ergebenden oder mit diesem im Zusammenhang stehenden außervertraglichen Schuldverhältnisse unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

(2) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, dann ist Erfüllungsort sämtlicher wechselseitiger Verpflichtungen aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag Saarbrücken.

(3) Soweit die Voraussetzungen des § 68 TKG erfüllt sind, steht dem Kunden das dort vorgesehene Schlichtungsverfahren zur Verfügung.

(4) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, dann ist nicht-ausschließlicher Gerichtsstand für Auseinandersetzungen aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag (einschließlich Auseinandersetzungen bezüglich des Bestehens, der Gültigkeit oder der Kündigung dieses Vertrags oder etwaiger außervertraglicher Schuldverhältnisse aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag) Saarbrücken.

B. VoIP-Software: Cloud-Telefonanlage und SIP Trunk

Teil I:

Vertragsgegenstand und Verfügbarkeit

§ 1. Art und Umfang der Leistung

(1) Implement stellt dem Kunden nach Maßgabe dieser AVB Cloud Telefonie für die Laufzeit des Vertrages die in dem Angebot und der Auftragsbestätigung von Implement beschriebene Cloud-Telefonanlage und/oder den in dem Angebot und der Auftragsbestätigung von Implement beschriebenen SIP Trunk (nachfolgend einheitlich „**VoIP-Software**“ genannt) zur entgeltlichen Nutzung zur Verfügung. Die Einzelheiten der VoIP-Software ergeben sich aus dem Angebot von Implement und den Leistungsbeschreibungen, die dem Kunden von Implement zur Verfügung gestellt und die wesentlicher Bestandteil des Vertrages werden.

(2) Implement sowie der Hersteller/Anbieter der VoIP-Software sind berechtigt, Änderungen an der VoIP-Software vorzunehmen, soweit diese Änderungen der Erhaltung der Gebrauchstauglichkeit und/oder der Verbesserung der VoIP-Software dient. Darüber hinaus sind Implement sowie der Hersteller/Anbieter der VoIP-Software berechtigt, diese nach eigenem Ermessen weiterzuentwickeln und einzelne Funktionen zu verändern, hinzuzufügen oder zu entfernen, es sei denn, die nach diesem Vertrag geschuldete Beschaffenheit der VoIP-Software wird hierdurch unzumutbar beeinträchtigt. Über wesentliche Änderungen wird Implement den Kunden spätestens 6 Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren; Änderungen, die die Aufrechterhaltung der Gebrauchstauglichkeit, die Sicherheit oder die Einhaltung rechtlicher Vorgaben betreffen, können ohne vorherige Information vorgenommen werden.

(3) Mit Ausnahme vorübergehend clientseitig ablaufender Komponenten (bspw. Applets, Skripte etc.) und der zur Verfügung gestellten Zugangssoftware (bspw. Applikationen), wird die VoIP-Software ausschließlich auf Servern von Implement und/oder des jeweiligen Herstellers/Anbieters der VoIP-Software betrieben. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung von Kopie der VoIP-Software.

(4) Soweit nicht gesondert in Textform vereinbart, ist die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenkommunikation zwischen dem von Implement oder dem Hersteller/Anbieter der VoIP-Software betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem IT-System des Kunden von Implement nicht geschuldet.

§ 2. Verfügbarkeit

(1) Implement verpflichtet sich, die VoIP-Software mit einer Verfügbarkeit von 99,9 % im Jahresmittel zu erbringen, es sei denn es ist eine höhere oder niedrigere Verfügbarkeit zwischen den Parteien in Textform vereinbart. Die Verfügbarkeit wird gemessen am Netzübergang der vertragsgegenständlichen Leistung und nach der folgenden Formel berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{B - D}{B} \times 100\%$$

B = Zahl der Minuten (pro Jahr), in denen die VoIP-Software verfügbar ist.

D = Zahl der Minuten (pro Jahr), in denen die VoIP-Software ab dem Moment, in dem der Kunde Implement die Nichtverfügbarkeit gemeldet hat, nicht verfügbar ist.

(2) Nicht berücksichtigt werden bei der Berechnung der Nichtverfügbarkeit (d. h. Faktor D der Formel gemäß vorstehendem Absatz (1)) diejenigen Zeiten,

(a) in denen die VoIP-Software infolge geplanter Wartung bzw. Notfallwartung nicht verfügbar ist;

(b) in denen die VoIP-Software durch Verschulden des Endbenutzers bzw. Kunden nicht verfügbar ist;

(c) in denen die VoIP-Software infolge von Umgebungsbedingungen am Kundenstandort (z. B. Stromausfall, Ausfall oder Störung des öffentlichen Internets) nicht verfügbar ist;

(d) in denen die VoIP-Software infolge einer vom Kunden zu vertretenden Verzögerung bei der Störungsbeseitigung von mehr als 30 Minuten nicht verfügbar ist (z. B. weil Implement keinen Zugang zu der VoIP-Software erhält oder der Kunde sonstige erforderliche Mitwirkungshandlungen unterlässt); und

(e) in denen die VoIP-Software infolge höherer Gewalt nicht verfügbar ist.

§ 3. Nutzungsrechte

(1) Der Kunde erhält einfache, nichtausschließliche, nicht übertragbare sowie räumlich auf den Gebrauch innerhalb der EU und des EWR und zeitlich auf die Dauer dieses Vertrages beschränkte Nutzungsrechte an der VoIP-Software einschließlich etwaig überlassener Anwendungsdokumentation. Dazu zählen insbesondere die Rechte

(a) zur dauerhaften oder vorübergehenden Vervielfältigung, ganz oder teilweise, durch Laden, Anzeigen, Ablaufen, Übertragen in den Arbeitsspeicher oder Speichern der Softwareanwendungen zum Zwecke ihrer Ausführung auf dem Server des Herstellers/Anbieters der VoIP-Software

oder des Kunden sowie zum Zwecke der Beobachtung, Untersuchung oder zum Test der Softwareanwendungen und

(b) das Recht zur Umarbeitung, soweit dies zur bestimmungsgemäßen Benutzung der VoIP-Software einschließlich der Fehlerberichtigung notwendig ist.

(2) Über die nach vorstehendem Absatz (1) eingeräumten Nutzungsrechte hinausgehende Nutzungsrechte an der VoIP-Software erhält der Kunde nicht. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, die VoIP-Software zu anderen als in vorstehendem Absatz (1) angegebenen Zwecken zu vervielfältigen, umzuarbeiten, zu verbreiten, öffentlich wiederzugeben oder öffentlich zugänglich zu machen. Die weitergehende Rechte des Kunden gemäß der §§ 69d, 69e Urheberrechtsgesetz (UrhG) bleiben unberührt.

(3) Der Kunde ist nicht berechtigt, die VoIP-Software an Dritte zu veräußern, zu verschenken, zu verleihen, zu vermieten, zu verleasen oder zu verpfänden.

(4) Der Kunde ist nicht berechtigt, vorhandene Schutzmechanismen der VoIP-Software gegen eine unberechtigte Nutzung zu entfernen oder zu umgehen, es sei denn dies ist zur bestimmungsgemäßen Benutzung der VoIP-Software einschließlich der Fehlerberichtigung notwendig.

(5) Unbeschadet der gemäß dieses § 3 (*Nutzungsrechte*) eingeräumten Nutzungsrechte verbleiben sämtliche Rechte an der VoIP-Software bei Implement bzw. dem Hersteller/Anbieter der VoIP-Software.

(6) Soweit der Hersteller/Anbieter der VoIP-Software dem Kunden zusätzlich zu oder anstelle von Implement Nutzungsrechte an der VoIP-Software einräumt, vereinbaren die Parteien die Einbeziehung der diesbezüglichen Bedingungen des Herstellers/Anbieters der VoIP-Software im Wege eines echten Vertrages zugunsten Dritter. Die betreffenden Bedingungen des Herstellers/Anbieters der VoIP-Software werden dem Kunden mit dem Angebot von Implement zur Verfügung gestellt bzw. bekannt gegeben.

Teil II:

Mitwirkungspflichten des Kunden

§ 4. Systemanforderungen

(1) Für den Betrieb der VoIP-Software müssen bestimmte, im Angebot von Implement und/oder den Leistungsbeschreibungen zur VoIP-Software beschriebene Systemanforderungen erfüllt sein.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, die von Implement und/oder dem Hersteller/Anbieter der VoIP-Software vorgegebenen Systemanforderungen während der Laufzeit des Vertrages zu erfüllen.

§ 5. Sonstige Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde ist nicht berechtigt, die VoIP-Software ohne Absprache mit Implement in einer anderen als der bei Abschluss dieses Vertrages maßgeblichen Systemumgebung zu betreiben.
- (2) Der Kunde hat Implement Mängel und Störungen an der VoIP-Software unverzüglich anzuzeigen. Der Kunde soll dabei möglichst detailliert die Symptome, Einsatzbedingungen, und vorausgegangene Anweisungen an die VoIP-Software beschreiben. Der Kunde soll sich für die Anzeige und Störungen des von Implement bereitgestellten Ticketsystems bedienen.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, Implement in dem zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen nach diesem Vertrag erforderlichen Umfang Zugang zu den Räumlichkeiten, in denen die VoIP-Software betrieben wird, sowie Zugriff auf die VoIP-Software, erforderlichenfalls über einen Remote-Zugriff, zu gewähren.

Teil III:

Gewährleistung und Haftung

§ 6. Aufrechterhaltung der Gebrauchstauglichkeit

- (1) Implement ist verpflichtet, die VoIP-Software während der Vertragslaufzeit in dem zum vertraglich vereinbarten Gebrauch geeigneten Zustand zu erhalten. Hierzu wird Implement regelmäßige Überprüfungen der und Wartungsarbeiten an der VoIP-Software durchführen sowie die von den Herstellern/Anbietern der VoIP-Software oder von Implement selbst bereitgestellten Updates und Patches aufspielen.
- (2) Soweit während dieser Überprüfungen und/oder Wartungen bzw. des Aufspielens die Nutzung der VoIP-Software nicht oder nur eingeschränkt möglich ist, stimmen sich die Parteien hinsichtlich des Zeitpunkts, zu dem die Überprüfungen und/oder Wartungsarbeiten und/oder das Aufspielen erfolgen soll, ab.
- (3) Implement wird dem Kunden eine Einschätzung zu der für die Störungs- oder Fehlerbeseitigung voraussichtlich benötigten Zeit geben. Sobald für Implement erkennbar ist, dass die geschätzte Zeit nicht eingehalten werden kann, wird sie dies dem Kunden mitteilen.
- (4) Die zur Störungs- und Fehlerbeseitigung erforderlichen Leistungen erbringt Implement nach ihrer Wahl. Implement kann auftretende Störungen und Fehler insbesondere durch eine der folgenden Maßnahmen beseitigen:
 - (a) Bereitstellung von Softwarebestandteilen (sog. Patches) oder vollständiger Software-Anwendungen auf Datenträgern oder online zum Download, einschließlich der Installation,

- (b) Störungsbeseitigung über einen Remote-Zugriff (siehe Teil A § 9 (*Remote-Zugriff*)) auf das IT-System des Kunden,
- (c) Vorschlag an den Kunden zur Umgehung der Störung oder des Fehlers oder zur Störungs- oder Fehlerbeseitigung.
- (5) Der Kunde hat Mängel unverzüglich Implement anzuzeigen. Dabei soll der Kunde den Mangel möglichst detailliert unter Beschreibung der Symptome, der Einsatzbedingungen, vorausgegangener Anweisungen an die VoIP-Software schildern. Der Kunde soll sich dazu des von Implement bereitgestellten Ticketsystems bedienen.

§ 7. Ausschluss verschuldensunabhängiger Haftung

Die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

C. Telefonie

Teil I: Tarife und Flatrate

§ 1. Tarife und Tarifoptionen

- (1) Implement bietet die Telefonie zu verschiedenen Tarifen und mit verschiedenen Tarifoptionen an. Der vom Kunden gewählte Tarif und die vom Kunden gewählten Tarifoptionen sowie deren Einzelheiten ergeben sich aus dem Angebot und der Auftragsbestätigung von Implement sowie der Leistungsbeschreibung zur Telefonie, die dem Kunden von Implement zur Verfügung gestellt und die wesentlicher Bestandteil des Vertrages werden.
- (2) Soweit in der Beschreibung der Tarifoptionen vorgesehen, ist der Kunde während der Laufzeit des Vertrages berechtigt, Tarifoptionen hinzubuchen oder mit einer Frist von 14 Kalendertagen zum Monatsende zu kündigen.

§ 2. Flatrate

- (1) Implement bietet als Tarifoption, ggfs. gegen ein zusätzliches Entgelt, Flatrates für Telefonate in Festnetz- und Mobilfunknetze an.
- (2) Flatrates werden nur für die übliche gewerbliche Nutzung gewährt. Vorbehaltlich einer ausdrücklichen, abweichenden Vereinbarung in Textform überschreiten insbesondere, ohne hierauf beschränkt zu sein, die folgenden Nutzungen das übliche Maß und sind nicht gestattet: der Betrieb eines Callcenters, das Angebot von telekommunikationsgestützten Diensten und/oder Telekommunikationsdiensten, Massenkommunikation (z. B. SMS oder Fax) und Telefonmarketing. Überschreitet der Kunde mit der Nutzung der Flatrate das übliche Maß, ist Implement berechtigt, die Flatrate unabhängig vom Vertrag im Übrigen aus wichtigem Grund zu kündigen.

Teil II: Rufnummer und Rufnummernportierung

§ 3. Rufnummern, Notrufe

- (1) Implement stellt dem Kunden im Rahmen der Telefonie Festnetznummern zur Verfügung.
- (2) Bei der Beantragung der Festnetznummer für den Kunden gibt Implement die vom Kunden mitgeteilte Standortadresse an.
- (3) Von der Festnetznummer getätigte Notrufe werden nur an die für die Standortadresse zuständige Notrufstelle vermittelt. Wird der Dienst von einer anderen als der Standortadresse genutzt (sog. nomadische Nutzung), ist

Implement nicht verpflichtet, Notrufe an die für die Adresse der tatsächlichen Nutzung zuständig Notrufstelle zu vermitteln.

§ 4. Rufnummernportierung

(1) Verfügt der Kunde bereits über eine Festnetznummer, erfolgt auf Wunsch des Kunden die Portierung dieser Festnetznummer nach den gesetzlichen Vorgaben.

(2) Der Kunde ist berechtigt, längstens bis einen Monat nach Beendigung dieses Vertrages die Portierung der von Implement zur Verfügung gestellten oder zu Implement portierten Festnetznummer zu verlangen. Die Portierung an den neuen Telekommunikationsanbieter erfolgt nach den gesetzlichen Vorgaben. Sofern der Kunde nicht eine Portierung zu einem früheren Zeitpunkt verlangt, erfolgt die Portierung unverzüglich nach Beendigung dieses Vertrages oder, wenn der Vertrag im Zeitpunkt des Portierungsverlangens bereits beendet ist, unverzüglich nach Zugang des Portierungsverlangens.

Teil III:

Mitwirkungspflichten des Kunden

§ 5. Systemanforderungen

(1) Zur Erbringung der Telefonie müssen bestimmte, im Angebot von Implement und/oder der Leistungsbeschreibung beschriebene Systemanforderungen erfüllt sein.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, die von Implement und/oder dem Hersteller/Anbieter der Telefonie vorgegebenen Systemanforderungen während der Laufzeit des Vertrages zu erfüllen.

§ 6. Kompatible Endgeräte

(1) Zur Nutzung der Telefonie müssen kompatible Endgeräte eingesetzt werden. Die Voraussetzungen für die Kompatibilität sind im Angebot und/oder in der Leistungsbeschreibung angegeben.

(2) Vorbehaltlich einer ausdrücklichen abweichenden Vereinbarung in Textform ist die Bereitstellung von Endgeräten nicht Gegenstand des Vertrages.

Teil V:
Laufzeit und Kündigung

§ 7. Vertragslaufzeit und ordentliche Kündigung

- (1)** Vorbehaltlich einer ausdrücklichen, abweichenden Vereinbarung in Textform läuft der Vertrag für Festnetztelefonie auf unbestimmte Zeit.
- (2)** Der Vertrag kann von jeder Partei mit einer Frist von einem Monat ordentlich gekündigt werden.

§ 8. Kündigung aus wichtigem Grund

Das Recht der Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

§ 9. Teilkündigungen

- (1)** Hat der Kunde mehrere Verträge über Telefonie abgeschlossen, ist berechtigt, jeden Vertrag unabhängig vom Bestand der übrigen Verträge ordentlich zu kündigen. Ist Implement die Erfüllung eines oder mehrerer der ungekündigten Verträge in Folge des Wegfalls der gekündigten Leistung nicht mehr möglich, ist Implement berechtigt, den oder die betreffenden Verträge mit Wirkung zum Beendigungszeitpunkt des vom Kunden gekündigten Vertrages zu kündigen.
- (2)** Vorbehaltlich einer ausdrücklichen, abweichenden Vereinbarung in Textform ist Implement berechtigt einzelne Teilleistungen gesondert aus wichtigem Grund zu kündigen.

D. Internetzugang

Teil I:

Internetzugang und Verfügbarkeit

§ 1. Internetanschluss und Tarife

(1) Implement stellt die Datenanbindung an das Internet einschließlich der IP-Dienstleistung (IPv4) zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet bzw. zur Anbindung eines IP-kompatiblen Kundennetzwerks (LAN) zur Verfügung und bietet hierfür, abhängig von der Verfügbarkeit am Standort des Kunden, verschiedene Tarife an. Der vom Kunden gewählte Tarif sowie dessen Einzelheiten ergeben sich aus dem Angebot und der Auftragsbestätigung von Implement sowie der Leistungsbeschreibung zum Internetanschluss, die dem Kunden von Implement zur Verfügung gestellt und die wesentlicher Bestandteil des Vertrages werden.

(2) Die Leistungen von Implement beschränken sich auf die Vermittlung der vom Kunden initiierten Datenkommunikation zwischen dem Anschluss des Kunden und dem Übergabepunkt von Implement an das Internet. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem Kunden angesprochenen Zielrechner ist von Implement nicht geschuldet.

§ 2. IP-Adressen

(1) Implement richtet als Standard eine feste, öffentlich erreichbare Internetadresse (Public IP-Adresse) zur Verwendung durch den Kunden ein.

(2) Abhängig vom gewählten Tarif, stellt Implement, u. U. gegen Aufpreis, weitere IP-Adressen zur Verfügung.

§ 3. Verfügbarkeit

Soweit nicht im Angebot und/oder in der Leistungsbeschreibung eine abweichende Verfügbarkeit angegeben ist, ist Implement verpflichtet, den Internetanschluss mit einer Verfügbarkeit von 97,0 % im Jahresdurchschnitt bereitzustellen.

Teil II:

Bereitstellung, Mitwirkung des Kunden

§ 4. Bereitstellung und Inbetriebnahme

(1) Die Bereitstellung des Internetanschlusses setzt eine Teilnehmeranschlussleitung (TAL) mit schaltbarer Endleitung voraus. Die TAL wird vom Implement bei dem jeweiligen Netzbetreiber/Carrier beauftragt.

(2) Vorbehaltlich einer ausdrücklichen abweichenden Vereinbarung in Textform erfolgt die Bereitstellung des Internetanschlusses durch den jeweiligen Netzbetreiber/Carrier innerhalb von 15 Werktagen (Montag – Freitag) an einem Werktag.

(3) Implement ist verpflichtet, den Internetanschluss Innerhalb von zwei Werktagen (Montag – Freitag) nach Mitteilung der Bereitstellung durch den jeweiligen Netzbetreiber/Carrier zu aktivieren.

§ 5. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde ist verpflichtet, die schaltbare Endleitung für die Bereitstellung und Inbetriebnahme des Internetanschlusses sowie die erforderlichen, DSL-kompatiblen Endgeräte (sog. Customer Premise Equipment (CPE)) rechtzeitig zur Verfügung zu stellen.

(2) Verletzt der Kunde schuldhaft seine Mitwirkungspflichten, ist er zum Ersatz der hierdurch entstandenen Schäden von Implement verpflichtet. Dies beinhaltet insbesondere den Ersatz derjenigen Kosten für Servicetechniker, die für einen zusätzlichen Technikereinsatz entstehen, weil eine schaltbare Endleitung und/oder ein CPE fehlte.

Teil III: Entstörung

§ 6. Entstörung

(1) Implement ist verpflichtet, nach erfolgreicher Inbetriebnahme des Internetanschlusses auftretende Störungen im Rahmen der technischen Möglichkeiten und Verfügbarkeiten zu beseitigen. Störungen sind technisch bedingte Unterbrechungen oder Beeinträchtigungen der physikalischen Leitungsverbindung im Verantwortungsbereich von Implement.

(2) Implement erbringt die Leistungen zur Entstörung nach den anerkannten Regeln der Technik unter Berücksichtigung der ihm bekannten Richtlinien der jeweiligen Netzbetreiber/Carrier.

§ 7. Entstörzeiten

(1) Vorbehaltlich einer ausdrücklichen abweichenden Vereinbarung in Textform gilt eine Entstörzeit von 24 Stunden.

(2) Entstörzeit ist die Zeit, innerhalb der eine vom Kunden gemeldete Störung zu beheben ist. Maßgeblich für den Beginn der Entstörzeit ist der Zeitpunkt, zu dem Implement nach Durchführung einer technischen Vorprüfung in Bezug auf die jeweilige Störungsmeldung dem Kunden mitteilt, dass eine Entstörung eingeleitet wurde bzw. wird.

§ 8. Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1)** Der Kunde ist im Rahmen der Entstörung verpflichtet, Implement in dem zur Entstörung erforderlichen Umfang mitzuwirken, insbesondere Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden, in denen die CPE betrieben wird, sowie Zugriff auf den Internetzugang, erforderlichenfalls über einen Remote-Zugriff, zu gewähren.
- (2)** Solange der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, wird die Entstörzeit ausgesetzt.