

Allgemeine Vertragsbedingungen Infrastructure as a Service (IaaS)

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

(Stand: September 2025)

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 IT-Infrastrukturen (sog. Infrastructure as a Service (IaaS)) an, die über ein Datenkommunikationsnetz (i. d. R. das Internet) zur Verfügung gestellt werden. Zusätzlich bietet Implement Service- und Support-Leistungen im Zusammenhang mit der angebotenen Infrastructure as a Service (IaaS)) an, die gesondert beauftragt werden müssen. Die vorstehenden Leistungen werden nachfolgend gemeinsam als „**Rechenzentrumsleistungen**“ bezeichnet.

(2) Die nachfolgenden Allgemeinen Vertragsbedingungen Infrastructure as a Service (IaaS) (nachfolgend „**AVB IaaS**“ genannt) von Implement gelten für sämtliche Verträge über die Erbringung von Rechenzentrumsleistungen, die zwischen Implement und Kunden abgeschlossen werden (nachfolgend einzeln „**Vertrag**“ genannt). Beauftragt der Kunde Implement nicht mit der Erbringung von Service- und Support-Leistungen im Zusammenhang mit der angebotenen Infrastructure as a Service (IaaS)), dann finden die Teil III (Service- und Supportleistungen) dieser AVB sowie § 14 Absatz (2) und § 17 (Gewährleistungsansprüche bei Service- und Supportleistungen) keine Anwendung. Individualabreden zwischen den Parteien haben stets Vorrang sowohl vor diesen AVB IaaS.

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

(4) Diese AVB IaaS gelten auch für zukünftige Verträge, auch wenn im Einzelfall nicht erneut ausdrücklich auf die Einbeziehung der nachfolgenden AVB IaaS 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. Spätestens kommt im Falle eines unverbindlichen Angebots der Vertragsschluss mit der Erbringung der Leistung durch Implement zustande. Bei einem verbindlichen Angebot von Implement erfolgt der Vertragsschluss durch den Zugang der in Textform übermittelten Annahmeerklärung des Kunden.

Teil II:

Infrastructure as a Service

§ 3. Art und Umfang der Leistung, Verfügbarkeit, Datensicherung

(1) Implement stellt dem Kunden eine IT-Infrastruktur zur Verfügung, die insbesondere

(a) die Bereitstellung von Systemressourcen auf einem virtuellen Server (d. h. Speicherplatz, CPU, RAM etc.),

(b) die Bereitstellung der für den Betrieb der IT-Infrastruktur erforderlichen Softwareanwendungen,

(c) die Anbindung der auf den bereitgestellten Systemressourcen abgelegten Inhalte an das Internet und

(d) die Bereitstellung einer unterbrechungsfreien Stromversorgung zum Auffangen von Spannungsspitzen

beinhalten (nachfolgend „**IT-Infrastruktur**“ genannt).

(2) Für die Bestimmung von Art und Umfang der von Implement konkret bereitzustellenden IT-Infrastruktur sind das von Implement erstellte Angebot und die Auftragsbestätigung von Implement sowie die darin jeweils enthaltenen Angaben maßgebend.

(3) Die IT-Infrastruktur befindet sich in einem oder mehreren nach Tier 3 zertifizierten Rechenzentren, die entweder von Implement selbst oder von Drittanbietern betrieben werden. Sämtliche Rechenzentren befinden sich auf dem Gebiet der Europäischen Union (EU) oder dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR).

(4) Implement verpflichtet sich, die IT-Infrastruktur mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % zu erbringen, es sei denn es ist eine höhere oder niedrigere Verfügbarkeit zwischen den Parteien in Textform vereinbart. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der im Vertragszeitraum auf den jeweiligen Kalendermonat entfallenden Zeit abzüglich der Wartungszeiten. Wartungszeiten sind Zeiten, in denen Implement Wartungsarbeiten an der IT-Infrastruktur durchführt.

(5) Implement ist verpflichtet, geeignete und den anerkannten Regeln der Technik entsprechende Vorkehrungen gegen den Verlust von Daten des Kunden und zur Verhinderung von unbefugten Zugriffen Dritten auf die Daten des Kunden zu treffen. Darüber hinaus gehende Verwahrungs- und/oder Obhutspflichten von Implement in Bezug auf die Daten des Kunden bestehen nicht.

(6) Implement ist verpflichtet, die auf dem von Implement zur Verfügung gestellten Speicherplatz abgelegten Daten des Kunden arbeitstäglich auf innerhalb der IT-Infrastruktur zu sichern. Die Datensicherung erfolgt rollierend in der Weise, dass die für einen Wochentag gesicherten Daten bei der für den nachfolgenden gleichen Wochentag erfolgenden Datensicherung überschrieben werden.

(7) Die Leistungen von Implement bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen dem von Implement betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem vom Kunden übergebenen IT-System. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Datenkommunikationsnetzes ist Implement nicht möglich; eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem die Inhalte abfragenden Rechner ist von Implement nicht geschuldet.

(8) Vorbehaltlich einer ausdrücklichen, abweichenden Vereinbarung in Textform ist Implement nicht verpflichtet, dem Kunden die zum Einsatz auf der IT-Infrastruktur vorgesehenen Softwareanwendungen und/oder Serviceleistungen (bspw. Anwenderbetreuung) zur Verfügung zu stellen.

§ 4. Nutzungsrechte

(1) Der Kunde erhält einfache, nichtausschließliche, nicht übertragbare sowie räumlich auf den Gebrauch innerhalb der EU und des EWR sowie zeitlich auf die Dauer dieses Vertrages beschränkte Nutzungsrechte an den für den Betrieb der IT-Infrastruktur erforderlichen Softwareanwendungen einschließlich etwaig überlassener Anwendungsdokumentation.

(2) Über die nach vorstehendem Absatz (1) eingeräumten Nutzungsrechte hinausgehende Nutzungsrechte an den für den Betrieb der IT-Infrastruktur erforderlichen Softwareanwendungen erhält der Kunde nicht. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, die für den Betrieb der IT-Infrastruktur erforderlichen Softwareanwendungen 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 für den Betrieb der IT-Infrastruktur erforderlichen Softwareanwendungen an Dritte zu veräußern, zu verschenken, zu verleihen, zu vermieten, zu verleasen oder zu verpfänden.

(4) Der Kunde ist nicht berechtigt, vorhandene Schutzmechanismen der für den Betrieb der IT-Infrastruktur erforderlichen Softwareanwendungen gegen eine unberechtigte Nutzung zu entfernen oder zu umgehen, es sei denn dies ist zur bestimmungsgemäßen Benutzung der für den Betrieb der IT-Infrastruktur erforderlichen Softwareanwendungen einschließlich der Fehlerberichtigung notwendig.

(5) Unbeschadet der gemäß dieses § 4 (Nutzungsrechte) eingeräumten Nutzungsrechte verbleiben sämtliche Rechte an den für den Betrieb der IT-Infrastruktur erforderlichen Softwareanwendungen bei Implement bzw. dem Hersteller/Anbieter der für den Betrieb der IT-Infrastruktur erforderlichen Softwareanwendungen.

§ 5. Anpassung der Kapazitäten

(1) Abhängig von dem vom Kunden gewählten Tarif, ist der Kunde einseitig berechtigt, die Kapazitäten der IT-Infrastruktur (d. h. Speicherplatz, Anzahl der virtuellen Arbeitsplätze, RAM und CPU) nach Maßgabe der folgenden Regelungen zu erhöhen oder zu verringern.

(2) Vorbehaltlich einer ausdrücklichen, abweichenden Vereinbarung in Textform und vorbehaltlich der bei Implement vorhandenen Kapazitäten ist eine Erhöhung der Kapazitäten der IT-Infrastruktur um bis zu 75 % möglich. Vorbehaltlich einer ausdrücklichen, abweichenden Vereinbarung in Textform ist eine Verringerung der Kapazitäten der IT-Infrastruktur um bis zu maximal 25 % möglich.

(3) Der Kunde kann die Erhöhung oder Verringerung durch eine Mitteilung in Textform verlangen. In dieser Mitteilung sind die von zusätzlichen zur Verfügung zu stellenden bzw. die vom Kunden nicht mehr gewünschten Kapazitäten der IT-Infrastruktur anzugeben. Geht die Mitteilung Implement mindestens fünf Kalendertagen vor Ende des Monats zu, dann wird Erhöhung oder Verringerung der Kapazitäten der IT-Infrastruktur mit Beginn des Folgemonats nach Zugang der Mitteilung, andernfalls mit Beginn des übernächsten Monats des Kunden wirksam. Eine Erhöhung der Kapazitäten der IT-Infrastruktur ist unbeschränkt zulässig; eine Verringerung der Kapazitäten der IT-Infrastruktur ist maximal vier Mal pro Vertragsjahr zulässig.

(4) Die Einzelheiten der möglichen Anpassungen und die Auswirkungen auf die von Kunden geschuldete Vergütung ergeben sich aus den vom Kunden gewählten Tarifen.

§ 6. Pflichten des Kunden

- (1) Soweit nicht im Angebot und/oder der Auftragsbestätigung von Implement besondere Vorgaben zum Einsatz von Softwareanwendungen und Hardwarekomponenten auf und im Zusammenhang mit der IT-Infrastruktur enthalten sind, ist der Kunde verpflichtet, die von ihm eingesetzten Softwareanwendungen und Hardwarekomponenten auf dem aktuellen Stand zu halten.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine Inhalte zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung geltendes Recht, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzt.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, die Daten, die auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz gespeichert werden sollen, vor der Übermittlung und Speicherung auf Viren, Trojaner und sonstige schädliche Komponenten mittels geeigneter und den anerkannten Regeln der Technik entsprechender Virenschutzprogrammen zu untersuchen.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, geeignete und den anerkannten Regeln der Technik entsprechende Vorkehrungen zur Verhinderung von unbefugten Zugriffen Dritten auf die IT-Infrastruktur zu treffen.
- (5) Der Kunde ist nicht berechtigt, die IT-Infrastruktur vollständig oder teilweise, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

Teil III:

Service- und Supportleistungen

§ 7. Art und Umfang der Leistung

- (1) Für die Bestimmung von Art und Umfang der von Implement zu erbringenden Leistungen sind das von Implement erstellte Angebot und die darin enthaltenen Angaben sowie die vom Kunden vor Angebotsabgabe übermittelten Unterlagen und Informationen maßgebend. Gleiches gilt für die vertragsgegenständlichen Software-Komponenten (bspw. Anwender-Software) des Kunden.
- (2) Ziel der von Implement nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen ist die Aufrechterhaltung und Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit der im Einzelnen zwischen den Parteien vereinbarten Funktionalitäten der vertragsgegenständlichen Software-Komponenten. Eine Verantwortlichkeit für ein bestimmtes Betriebsergebnis oder eine bestimmte Verfügbarkeit der vertragsgegenständlichen Software-Komponenten übernimmt Implement nicht.

(3) Implement erbringt die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen nach den anerkannten Regeln der Technik unter Berücksichtigung der ihm bekannten Richtlinien der Hersteller der vertragsgegenständlichen Software-Komponenten. Vereinbaren die Parteien eine bestimmte Ausführungsart der Leistungen, insbesondere durch Bezugnahme auf technische Richtlinien (bspw. DIN, EN, VDI, VDMA u. Ä.), bestimmen diese Leistungsbeschreibungen im Verhältnis der Parteien zueinander insoweit die anerkannten Regeln der Technik.

§ 8. Wartung sowie Störungs- und Fehlerbeseitigung

(1) Implement ist verpflichtet, regelmäßige Überprüfungen der und Wartungsarbeiten an den vertragsgegenständlichen Software-Komponenten durchzuführen sowie die von den Herstellern der Software-Komponenten oder von Implement selbst bereitgestellten Updates und Patches aufzuspielen. Soweit während dieser Überprüfungen und/oder Wartungen bzw. des Aufspiels die Nutzung der Software-Komponenten 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.

(2) Die Arbeiten zur Störungs- und Fehlerbeseitigung erfolgen im Rahmen der Möglichkeiten von Implement unter Beachtung ihrer vertraglichen Pflichten. Eine Garantie zur Störungs- oder Fehlerbeseitigung übernimmt Implement nicht.

(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) vorübergehende 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 § 12 (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 und

(d) für den Fall, dass die vorbezeichneten Maßnahmen nicht möglich oder nicht Erfolg versprechend sind, durch Störungs- oder Fehlerbeseitigung vor Ort.

§ 9. Administration, Nutzerverwaltung und Anwenderbetreuung

- (1) Implement übernimmt für den Kunden die Administration der von diesem Vertrag erfassten Software-Komponenten aber der vereinbarten Ebene.
- (2) Implement ist verpflichtet, die vom Kunden eingesetzten Nutzer der von diesem Vertrag erfassten Software-Komponenten zu verwalten. Die Nutzerverwaltung beinhaltet insbesondere die Zuweisung der Rollen und Rechte der Nutzer sowie im Falle von Named-User-Konzepten die Löschung derjenigen Nutzer, die nicht länger berechtigte Nutzer sein sollen.
- (3) Implement ist verpflichtet, die vom Kunden eingesetzten Anwender der von diesem Vertrag erfassten Software-Komponenten bei der Einrichtung, Registrierung und Anwendung der vertragsgegenständlichen Software-Komponenten sowie bei Störungen und Fehlern zu betreuen und zu unterstützen.
- (4) Nicht von der Anwenderbetreuung erfasst sind Schulungen der Anwender hinsichtlich der generellen Anwendung und Bedienung der vertragsgegenständlichen Software-Komponenten sowie die Betreuung und Unterstützung der Anwender bei der Bedienung von Software-Anwendungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind.

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

- (1) Implement stellt für die Anfragen (bspw. im Rahmen der Anwenderbetreuung) und Meldung (bspw. von Mängeln, Fehlern und Störungen) die Möglichkeit einer telefonischen Kontaktaufnahme (nachfolgend „Hotline“ genannt), ein Ticketsystem sowie eine Service-E-Mail-Adresse bereit. Die Hotline ist unter der Telefonnummer (+49) (0)6894 16889 120 erreichbar.
- (2) 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 Anfragen und Meldungen innerhalb der mit dem Kunden vereinbarten Betriebszeiten und Reaktionszeiten bearbeiten.
- (3) Implement wird vom Kunden per E-Mail an support@implement-it.de eingehende Anfragen und Meldungen innerhalb der mit dem Kunden vereinbarten Betriebszeiten und Reaktionszeiten bearbeiten.

§ 11. Reaktionszeiten, SLA

- (1) Die Bearbeitung eingehender Anfragen 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 Anfragen 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/Instandsetzung/Anwenderbetreuung einleitet.

§ 12. Remote-Zugriff

(1) Der Kunde gewährt 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 wird die einzusetzende Fernwartungs-Software von Implement kostenfrei bereitgestellt und nach Maßgabe dieses Vertrages betreut.

(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.

§ 13. Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Voraussetzung für die Erbringung der Leistungen nach diesem Vertrag ist, dass der Kunde

(a) die vertragsgegenständlichen Software-Komponenten auf dem aktuellen Stand betreibt, es sei denn, das Betreiben auf dem aktuellen Stand ist für den Kunden unzumutbar (bspw., wenn der aktuelle Stand Fehler enthält und der Betrieb der fehlerhaften Software-Komponenten den Betriebsablauf beim Kunden beeinträchtigen würde),

(b) die vertragsgegenständlichen Software-Komponenten nicht ohne Absprache mit Implement in einer anderen als der bei Abschluss dieses Vertrages maßgeblichen Systemumgebung betreibt und

(c) Implement über Änderungen an den vertragsgegenständlichen Software-Komponenten, die nicht von Implement durchgeführt, veranlasst oder mit dieser zuvor abgestimmt waren, unverzüglich informiert.

(2) Störungen und Fehler an den vertragsgegenständlichen Software-Komponenten wird der Kunde möglichst detailliert unter Beschreibung der Symptome, der Einsatzbedingungen, vorausgegangener Anweisungen an die von diesem Vertrag erfassten Software-Komponenten schildern. Der

Kunde soll sich dazu des von Implement bereitgestellten Ticketsystems bedienen.

(3) Soweit Implement verpflichtet ist, Leistungen zu erbringen, zu deren Durchführung sie per Remote-Zugriff über das IT-System des Kunden auf die vertragsgegenständlichen Software-Komponenten zugreifen muss, hat der Kunde den Remote-Zugriff über ein Kommunikationsnetz (bspw. Internet) zu ermöglichen. Sollte eine Leistungserbringung über den Remote-Zugriff nicht möglich sein, weil dieser Zugriff durch den Kunden nicht hergestellt war, und als Folge ein Vorort-Einsatz erforderlich werden, so berechnet Implement die dafür angefallen Kosten gemäß Ziffer § 14 (Preise, Preisanpassungen und Aufwände) nach Aufwand.

(4) Der Kunde wird Implement in dem zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen nach diesem Vertrag erforderlichen Umfang Zugang zu den Räumlichkeiten, in denen sich die vertragsgegenständlichen Software-Komponenten befinden, sowie Zugriff auf die vertragsgegenständlichen Software-Komponenten gewähren.

Teil IV:

Entgelte, Entgeltanpassungen und Zahlungsbedingungen

§ 14. Entgelte und Entgeltanpassungen

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

(2) Sämtliche von Implement unter diesem Vertrag zu erbringenden Service- und Supportleistungen (siehe insbesondere § 8 (Wartung sowie Störungs- und Fehlerbeseitigung) und § 9 (Administration, Nutzerverwaltung und Anwenderbetreuung)) sind nach dem tatsächlich angefallenen Zeitaufwand zu vergüten.

(3) Sind in den Angeboten und/oder Auftragsbestätigungen von Implement keine Preise angegeben, dann gilt für die Abrechnung nach Aufwand die im Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils gültige Preisliste von Implement.

(4) Leistungen von Implement sind im Übrigen auch ohne Vereinbarung einer Vergütung stets zu vergüten, soweit nicht ausnahmsweise ausdrücklich die unentgeltliche Leistungserbringung vereinbart wurde. Haben die Parteien keine Vereinbarung über die Vergütung einer Leistung getroffen, deren Erbringung der Kunde nur gegen eine Vergütung erwarten durfte, dann hat der Kunde die für diese Leistung übliche Vergütung zu entrichten. Im Zweifel gelten die von der Implement in seinen allgemeinen Preislisten ausgewiesenen Vergütungssätze als üblich.

(5) Implement ist berechtigt, das 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 oder die Kosten für die Nutzung von Kommunikationsnetzen 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 (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.

§ 15. 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) 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

ritten 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.

(3) 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.

(4) 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 V:

Gewährleistung und Haftung

§ 16. Aufrechterhaltung der Gebrauchstauglichkeit der IT-Infrastruktur

(1) Implement ist verpflichtet, die IT-Infrastruktur während der Vertragslaufzeit in dem zum vertraglich vereinbarten Gebrauch geeigneten Zustand zu erhalten.

(2) Implement hat zu dem Zweck der Aufrechterhaltung der Gebrauchstauglichkeit der IT-Infrastruktur die erforderlichen Instandhaltungs- und Instandsetzungsmaßnahmen selbst oder durch von ihr beauftragte Dritte durchführen zu lassen. Implement hat den Zeitpunkt für die Vornahme von Wartungsarbeiten – wenn und soweit möglich und zumutbar – mit dem Kunden abzustimmen. Sollte eine Abstimmung mit dem Kunden in Bezug auf den Zeitpunkt von Wartungsarbeiten nicht möglich oder zumutbar gewesen sein oder nicht zu einer Einigung geführt haben, ist Implement berechtigt, geplante Wartungsarbeiten innerhalb der gewöhnlichen Betriebszeiten (d. h. Montag bis Freitag von 8:00 – 17:00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage im Saarland, Deutschland) oder den in einem vereinbarten Service Level angegebenen Betriebszeiten durchzuführen. Bei der Durchführung der Wartungsarbeiten hat Implement auf die Belange des Kunden im Hinblick auf einen möglichst ungestörten Betriebsablauf Rücksicht zu nehmen. Während der Wartungsarbeiten steht die IT-Infrastruktur nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung.

- (3) Der Kunde hat Mängel unverzüglich Implement anzuzeigen.
- (4) Die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

§ 17. Gewährleistungsansprüche bei Service- und Supportleistungen

- (1) Gewährleistungsansprüche bei Service- und Supportleistungen wegen Sach- und Rechtsmängel stehen dem Kunden unter Berücksichtigung der nachfolgenden Regelungen nur zu, wenn und soweit diese nach den gesetzlichen Bestimmungen bestehen.
- (2) Im Fall eines Sachmangels ist Implement im Wege der Nacherfüllung nach ihrer Wahl zur Beseitigung des Mangels oder zur Lieferung einer mangelfreien Sache verpflichtet.
- (3) Nacherfüllungsansprüche verjähren in zwölf Monaten; in den Fällen von Vorsatz bleibt es bei der gesetzlichen Frist. Baut Implement im Rahmen der Nacherfüllung ein neues Teil ein, so beginnt hierdurch die Verjährungsfrist nicht neu zu laufen. Der Neubeginn der Verjährungsfrist durch Anerkennung eines Anspruchs bleibt hiervon unberührt.

§ 18. 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 Haftungsbeschränkungen 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 § 18 (Haftung) unberührt.

§ 19. 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.

Teil VI:

Unterbeauftragung Dritter und Abtretung

§ 20. 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.

§ 21. 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 VII:

Geheimhaltung und Datenschutz

§ 22. 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.

§ 23. Datenschutz

Hinsichtlich der datenschutzrechtlichen Verpflichtungen von Implement als Auftragsverarbeiter i. S. v. Art. 4 Nr. 8, 28 Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden gelten zusätzlich die besonderen Regelungen des zwischen den Parteien gesondert abzuschließenden Vertrages über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag.

Teil VIII:Laufzeit, Kündigung und Folgen der Beendigung**§ 24. Vertragslaufzeit und Kündigung**

- (1) Vorbehaltlich einer ausdrücklichen, abweichenden Vereinbarung in Textform beträgt die Laufzeit dieses Vertrages drei Jahre. Die Laufzeit verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn der Vertrag nicht fristgemäß gekündigt wird.
- (2) Jede Partei ist berechtigt, den Vertrag gegenüber der anderen Partei ordentlich zu kündigen mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit.
- (3) Das Recht der Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- (4) Die Regelung des § 545 BGB (stillschweigende Verlängerung des Mietverhältnisses) findet keine Anwendung.

§ 25. Folgen der Beendigung des Vertrages

- (1) Mit Beendigung des Vertrages ist Implement des Kunden verpflichtet, unverzüglich sämtliche Daten, die auf dem von Implement zur Verfügung gestellten Speicherplatz abgelegt sind, nach Wahl des Kunden an diesen herausgeben oder zu löschen.
- (2) Die Herausgabe der auf dem von Implement zur Verfügung gestellten Speicherplatz abgelegten Daten erfolgt nach Wahl des Kunden entweder durch Übergabe einer vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Datenträger oder durch Übersendung über ein Datennetz. Eine Verpflichtung von Implement, dem Kunden die zur Verwendung der Daten geeignete Software zur Verfügung zu stellen, besteht nicht.

Teil IX:Schlussbestimmungen**§ 26. 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.

§ 27. 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.

§ 28. Rechtswahl, 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)** 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.