

Allgemeine Vertragsbedingungen Systemhaus Services

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

(Stand: Mai 2026)

A. Allgemeine Regelungen

Teil I:

Anwendungsbereich, Rangfolge, Definitionen, Vertragsschluss

§ 1. Anwendungsbereich, Rangfolge der Vereinbarungen

(1) Die Implement-IT GmbH, Kaiserstraße 172-174, 66386 St. Ingbert (nachfolgend „**IMPLEMENT-IT**“ genannt) bietet Unternehmern im Sinne von § 14 BGB (nachfolgend „**KUNDEN**“ genannt) folgende entgeltliche Leistungen (nachfolgend gemeinsam „**SERVICES**“ genannt) an:

(a) dynamisch an den Bedarf des KUNDEN angepasste bzw. anpassbare IT-Infrastrukturen, bestehend u. a. aus Rechenleistung (CPU, Arbeitsspeicher), Speicherkapazitäten, Netzwerktechnik, unterbrechungsfreier Stromversorgung und sonstigen Systemressourcen, und der für den Betrieb dieser Systemressourcen erforderlichen oder nützlichen Software-Anwendungen, die in einem oder mehreren in Deutschland gelegenen Rechenzentren betrieben und dem KUNDEN für eine bestimmte Zeit unter Einsatz von informationstechnischen Virtualisierungslösungen über das Internet als sog. „Infrastructure as a Service (IaaS)“ zur Verfügung gestellt werden (nachfolgend „**RZ-INFRASTRUKTUR**“ genannt);

(b) Hardware-Komponenten (bspw. Firewall, Server, NAS, etc.), einschließlich der für den bestimmungsgemäßen Betrieb dieser Hardware-Komponenten erforderlichen Software-Anwendungen, die dem KUNDEN für eine bestimmte Zeit zur Nutzung überlassen werden, sowie bestimmte Serviceleistungen in Bezug auf diese Hardware-Komponenten (bspw. Update- und Patch-Management) (nachfolgend „**MANAGED SERVICES**“ genannt);

(c) Software-Anwendungen, die dem KUNDEN für eine bestimmte Zeit über das Internet als sog. „Software as a Service (SaaS)“ zur Verfügung gestellt werden (nachfolgend „**SOFTWARE**“ genannt); und

(d) sonstige Dienstleistungen zur Wartung und Pflege von Software- und/oder Hardware-Komponenten, die im Eigentum des KUNDEN stehen oder dem KUNDEN von dritter Seite zur Nutzung überlassen werden (nachfolgend „**SUPPORT-LEISTUNGEN**“ genannt).

(2) Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen (nachfolgend „**AVB**“ genannt) von IMPLEMENT-IT gelten für sämtliche Verträge über die Erbringung von Services, die zwischen IMPLEMENT-IT und dem Kunden (IMPLEMENT-IT und KUNDE nachfolgend gemeinsam die „**PARTEIEN**“ genannt) abgeschlossen werden (nachfolgend einzeln „**VERTRAG**“ genannt).

(3) Soweit nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart ist, gelten für den VERTRAG in absteigender Hierarchie folgende Vereinbarungen:

- Individualvereinbarungen zwischen den PARTEIEN,
- Angebote und Auftragsbestätigungen von IMPLEMENT-IT,
- Leistungsbeschreibungen,
- Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DS-GVO (siehe § 21 (*Datenschutz*)),
- die besonderen Regelungen in Abschnitt B (*RZ-INFRASTRUKTUR*), Abschnitt C (*MANAGED SERVICES*), Abschnitt D (*SOFTWARE*) und Abschnitt E (*SUPPORT-LEISTUNGEN*) dieser AVB,
- die allgemeinen Regelungen in Abschnitt A (*Allgemeine Regelungen*) dieser AVB.

(4) Abweichende, entgegenstehende und ergänzende Bedingungen des KUNDEN finden keine Anwendung.

§ 2. Definitionen und Bezugnahmen

(1) Begriffe, die in diesen AVB ausschließlich in GROSSBUCHSTABEN geschrieben sind, haben die ihnen in vorstehendem § 1 (*Anwendungsbereich, Rangfolge der Vereinbarungen*) oder an anderer Stelle in diesen AVB im Sinne einer Definition zugeordnete Bedeutung.

(2) Die Definition eines Begriffs im Singular gilt auch für dessen Plural und umgekehrt.

(3) Bezugnahmen auf Rechtsvorschriften meinen die Rechtsvorschrift in ihrer jeweils geltenden Fassung.

§ 3. Angebote und Vertragsschluss

(1) Sämtliche Angebote von IMPLEMENT-IT sind unverbindlich und freibleibend und stellen damit lediglich Aufforderungen an den KUNDEN dar, ein Angebot zum Abschluss eines VERTRAGES abzugeben.

(2) Ein VERTRAG kommt durch die Bestätigung von IMPLEMENT-IT in Textform zustande. Spätestens kommt der VERTRAG mit der Erbringung der SERVICES durch IMPLEMENT-IT zustande.

Teil II:

Art und Umfang der Leistung

§ 4. Art und Umfang der von IMPLEMENT-IT geschuldeten Leistungen

Die Einzelheiten der von IMPLEMENT-IT geschuldeten Leistungen ergeben sich insbesondere aus dem Angebot von IMPLEMENT-IT und der Leistungsbeschreibung sowie aus den besonderen Regelungen in Abschnitt B (RZ-INFRASTRUKTUR), Abschnitt C (MANAGED SERVICES), Abschnitt D (SOFTWARE) und Abschnitt E (SUPPORT-LEISTUNGEN) dieser AVB.

§ 5. Sorgfaltsmaßstab

(1) IMPLEMENT-IT erbringt die nach diesem VERTRAG geschuldeten Leistungen nach den anerkannten Regeln der Technik (gemeint ist die Summe der in einem Fachgebiet anerkannten wissenschaftlichen, technischen und handwerklichen Erfahrungen, die durchweg bekannt sind und sich als richtig und brauchbar bewährt haben) und unter Berücksichtigung der ihm bekannten Richtlinien und sonstigen Vorgaben der Hersteller der vertragsgegenständlichen Hard- und Software-Komponenten.

(2) 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.

Teil III:Entgelte, Entgeltanpassungen und Zahlungsbedingungen**§ 6. Entgelte**

(1) Der KUNDE ist verpflichtet, als Gegenleistung für die SERVICES die vereinbarten Entgelte zu zahlen.

(2) Die Entgelte für die SUPPORT-LEISTUNGEN berechnen sich nach dem tatsächlich angefallenen Zeitaufwand auf Grundlage der vereinbarten Tagessätze. Ein Tagessatz entspricht 8 Zeitstunden; werden an einem Tag mehr oder weniger als 8 Zeitstunden geleistet, dann erhöht oder reduziert sich der Tagessatz anteilig.

(3) Im Zusammenhang mit den SUPPORT-LEISTUNGEN sind vom KUNDEN gegen Nachweis zu tragen:

(a) die Kosten für Ersatzteile, Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien sowie für Zusatzeinrichtungen und Zubehörteile für Ausweichlösungen im Rahmen der Störungsbeseitigung und Instandsetzung, und

(b) sämtliche Auslagen wie Reise- und Übernachtungskosten, Spesen und im Rahmen der Erbringung der SUPPORT-LEISTUNGEN anfallende Entgeltforderungen Dritter; Fahrtkosten werden pauschalisiert nach gefahrenem Kilometer mit der vereinbarten Pauschale abgerechnet (ist keine gesonderte Pauschale vereinbart, dann erfolgt die Abrechnung mit 0,75 €/km).

(4) Vorbehaltlich der Regelung in § 12 Absatz (2) Satz 2 erfolgt für im Rahmen der Gewährleistung anfallende Aufwände im Sinne der vorstehenden Absätze (2) und (3) keine Berechnung.

(5) Soweit die Abrechnung nach Aufwand erfolgt, ist IMPLEMENT-IT verpflichtet, dem KUNDEN zusammen mit der Rechnung eine detaillierte Aufstellung des für die Leistungserbringung angefallenen Zeitaufwands und der angefallenen Auslagen zu erteilen.

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

§ 7. Entgeltanpassungen

(1) IMPLEMENT-IT ist nach Maßgabe folgender Regelungen berechtigt, die vereinbarten Entgelte nach billigem Ermessen der Entwicklung derjenigen Kosten, die für die Preisberechnung maßgeblich sind, anzupassen:

(a) Eine Erhöhung der Entgelte kommt in Betracht und eine Ermäßigung der Entgelte ist vorzunehmen, insbesondere wenn sich die Kosten für die Beschaffung von Hard- und Software-Komponenten sowie Energie, die Nutzung von Kommunikationsnetzen oder die Lohnkosten erhöhen oder absenken oder sonstige Änderungen der wirtschaftlichen oder rechtlichen Rahmenbedingungen zu einer veränderten Kostensituation führen. 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 Hard- und Software) erfolgt. Bei Kostensenkungen (bspw. bei den Kosten für Hard- und Software-Komponenten) sind von IMPLEMENT-IT die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen (bspw. den Lohnkosten) ganz oder teilweise ausgeglichen werden. IMPLEMENT-IT 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.

(b) Eine Anpassung der Entgelte ist nur mit Wirkung zum Ablauf eines Vertragsjahres und jeweils nur um maximal den Prozentsatz, um den sich der Erzeugerpreisindex für Dienstleistungen (IT-Dienstleistungen, DL-IT) des Statistischen Bundesamtes im Verhältnis zu dem vorangegangenen Kalenderjahr geändert hat, zulässig. Maßgeblich ist der Erzeugerpreisindex für Dienstleistungen (CPA08-620-01 IT-Dienstleistungen) des Statistischen Bundesamtes Destatis) für das Jahr 2025 (=107,7).

(c) Auf Verlangen des KUNDEN ist IMPLEMENT-IT verpflichtet, dem KUNDEN die geänderten Kosten darzulegen und geeignete Nachweise vorzulegen.

(2) IMPLEMENT-IT wird den KUNDEN über eine Anpassung der Entgelte gemäß Absatz (1) spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren.

(3) Ist der KUNDE mit der Anpassung der Entgelte nicht einverstanden, so kann er den VERTRAG außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten

Wirksamwerdens der Anpassung der Entgelte kündigen. Kündigt der KUNDE den VERTRAG zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Anpassung der Entgelte nicht, so gilt die Anpassung der Entgelte als von ihm genehmigt. IMPLEMENT-IT wird den KUNDEN mit der Mitteilung der Anpassung der Entgelte auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

§ 8. Zahlungsbedingungen

(1) Zahlungen sind innerhalb von acht Kalendertagen nach Zugang der Rechnung auf das in der Rechnung angegebene Bankkonto von IMPLEMENT-IT zu leisten.

(2) Der KUNDE ist berechtigt, IMPLEMENT-IT ein SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen. Der Einzug der SEPA-Lastschrift erfolgt bei Fälligkeit der jeweiligen Forderung, nicht jedoch vor Ablauf der Frist für die Vorabankündigung (sog. Pre Notification) über den Betrag und den Zeitpunkt der SEPA-Lastschrift. Im Falle einer vom KUNDEN zu vertretenden Rücklastschrift hat der KUNDE die hierdurch entstehenden und von dem jeweiligen Kreditinstitut in Rechnung gestellten Kosten und Gebühren zu tragen.

(3) IMPLEMENT-IT ist zur Annahme von Schecks und Wechseln nicht verpflichtet.

(4) Soweit IMPLEMENT-IT 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 leistet 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.

(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 IV:
Nutzungsrechte

§ 9. Einräumung von Nutzungsrechten

(1) Der KUNDE erhält an der SOFTWARE einfache, nichtausschließliche, nicht übertragbare und zeitlich auf die Dauer dieses VERTRAGES beschränkte Nutzungsrechte 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 SOFTWARE zum Zwecke ihrer Ausführung auf dem Server von IMPLEMENT-IT, des Herstellers/Anbieters der SOFTWARE oder des KUNDEN sowie zum Zwecke der Beobachtung, Untersuchung oder zum Test der SOFTWARE und

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

(2) Soweit die SOFTWARE nur für die Nutzung durch berechtigte Nutzer zur Verfügung gestellt wird, sind nach vorstehendem (1) eingeräumten Nutzungsrechte auf die berechtigten Nutzer begrenzt (sog. Named User-Konzept).

(3) Über die nach vorstehendem (1) eingeräumten Nutzungsrechte hinausgehende Nutzungsrechte an der SOFTWARE erhält der KUNDE nicht. Der KUNDE ist insbesondere nicht berechtigt, die 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.

(4) Der KUNDE ist nicht berechtigt,

(a) die SOFTWARE an Dritte zu veräußern, zu verschenken, zu verleihen, zu vermieten, zu verleasen oder zu verpfänden, und.

(b) vorhandene Schutzmechanismen der SOFTWARE gegen eine unberechtigte Nutzung zu entfernen oder zu umgehen, es sei denn dies ist zur bestimmungsgemäßen Benutzung der SOFTWARE einschließlich der Fehlerberichtigung notwendig.

(5) Unbeschadet der gemäß dieses § 9 (*Nutzungsrechte*) eingeräumten Nutzungsrechte verbleiben sämtliche Rechte an der SOFTWARE bei IMPLEMENT-IT.

(6) Die vorstehenden Regelungen geltend entsprechend in Bezug auf sonstige Software-Anwendungen, die IMPLEMENT-IT dem KUNDEN im Zusammenhang mit den SERVICES zur Verfügung stellt.

§ 10. Einbeziehung von Herstellerbedingungen

(1) Soweit der Hersteller/Anbieter der SOFTWARE dem KUNDEN zusätzlich zu oder anstelle von IMPLEMENT-IT Nutzungsrechte an der SOFTWARE einräumt, vereinbaren die PARTEIEN die Einbeziehung der diesbezüglichen Bedingungen des Herstellers/Anbieters der SOFTWARE im Wege eines echten Vertrages zugunsten Dritter. Die betreffenden Bedingungen des Herstellers/Anbieters der SOFTWARE werden dem KUNDEN mit dem Angebot von IMPLEMENT-IT zur Verfügung gestellt bzw. bekannt gegeben.

(2) Die vorstehende Regelung gilt entsprechend in Bezug auf sonstige Software-Anwendungen, die IMPLEMENT-IT dem KUNDEN im Zusammenhang mit den SERVICES zur Verfügung stellt.

Teil V:

Gewährleistung und technischer Support

§ 11. Aufrechterhaltung der Gebrauchstauglichkeit

(1) IMPLEMENT-IT ist verpflichtet, die im Zusammenhang mit der RZ-INFRASTRUKTUR, der MANAGED SERVICES und der SOFTWARE zur Verfügung gestellten Hard- und Software-Komponenten (nachfolgend „**XAAS-KOMPONENTEN**“ genannt) während der Vertragslaufzeit in dem zum vertraglich vereinbarten Gebrauch geeigneten Zustand zu erhalten (Gewährleistung). IMPLEMENT-IT ist im Rahmen der Gewährleistung verpflichtet, nach eigener Wahl Leistungen zur Beseitigung technischer Fehler und Störungen an den XAAS-KOMPONENTEN zu erbringen; die Verwaltung, Betreuung und/oder Schulung der vom KUNDEN eingesetzten Nutzer oder eine Weiterentwicklung der XAAS-KOMPONENTEN ist von IMPLEMENT-IT nicht geschuldet.

(2) Im Rahmen der Gewährleistung wird IMPLEMENT-IT die XAAS-KOMPONENTEN regelmäßig überprüfen, die erforderlichen Wartungsarbeiten an den XAAS-KOMPONENTEN durchführen und die zur Fehlerbeseitigung erforderlichen Updates und Patches installieren. Soweit während der Durchführung der Überprüfung und/oder der Wartungsarbeiten die Nutzung der XAAS-KOMPONENTEN nicht oder nur eingeschränkt möglich ist, stimmen

sich die PARTEIEN hinsichtlich des Zeitpunkts, zu dem die Überprüfung und/oder der Durchführung der Wartungsarbeiten erfolgen soll, ab. Sollte eine Abstimmung mit dem KUNDEN in Bezug auf den Zeitpunkt der Durchführung der Überprüfung und/oder der Wartungsarbeiten nicht möglich oder zumutbar gewesen sein oder nicht zu einer Einigung geführt haben, ist IMPLEMENT-IT berechtigt, geplante Überprüfungen und/oder Wartungsarbeiten innerhalb der gewöhnlichen Betriebszeiten von IMPLEMENT-IT durchzuführen. Bei der Durchführung der Überprüfung und/oder der Wartungsarbeiten hat IMPLEMENT-IT auf die Belange des KUNDEN im Hinblick auf einen möglichst ungestörten Betriebsablauf Rücksicht zu nehmen.

(3) Die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung für Mängel, die bereits bei Abschluss des VERTRAGES vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

§ 12. Mitwirkungspflichten des KUNDEN

(1) Der KUNDE hat IMPLEMENT-IT technische Fehler, Störungen und sonstige Fehlfunktionen an den XAAS-KOMPONENTEN unverzüglich anzuzeigen (§ 536c BGB). Der KUNDE soll dabei möglichst detailliert die Symptome, die Einsatzbedingungen, vorausgegangene Anweisungen an die XAAS-KOMPONENTEN sowie etwaige relevante Drittmaschinen oder -anlagen beschreiben.

(2) Soweit IMPLEMENT-IT verpflichtet ist, Leistungen zu erbringen, zu deren Durchführung sie per Remote-Zugriff über das IT-System des KUNDEN auf die vertragsgegenständlichen XAAS-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-IT die dafür angefallen Kosten gemäß § 6 Absatz (3) nach Aufwand.

(3) Der KUNDE wird IMPLEMENT-IT in dem zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen nach diesem Vertrag erforderlichen Umfang Zugang zu den Räumlichkeiten, in denen sich die XAAS-KOMPONENTEN befinden, sowie Zugriff auf die XAAS-KOMPONENTEN gewähren.

§ 13. Hotline, Ticket-System und E-Mail-Kontakt

(1) IMPLEMENT-IT stellt für die Störungs- und Fehlermeldung folgende Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung:

(a) eine Hotline mit folgender Telefonnummer: (+49) (0)6894 16889 120,

(b) ein Ticket-System unter Verwendung der Software ServiceDesk Plus des Herstellers Manage Engine, über das eine Helpdesk Lösung, ein Servicekatalogs und das Asset Management zur Verfügung gestellt wird, und

(c) folgende Service-E-Mail-Adresse: support@IMPLEMENT-IT.de.

(2) Die Hotline ist von Montag bis Freitag von 8:00 – 17:00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage im Saarland, Deutschland (nachfolgend „**GEWÖHNLICHE BETRIEBSZEITEN**“ genannt) erreichbar.

§ 14. Betriebs-, Reaktions- und Störungsbeseitigungszeiten, SLA

(1) Die Bearbeitung eingehender Anfragen erfolgt innerhalb der GEWÖHNLICHEN BETRIEBSZEITEN, wobei IMPLEMENT-IT verpflichtet ist, in Abhängigkeit des Grads der Störung folgende Reaktions- und Störungsbeseitigungszeiten einzuhalten:

Grad der Störung	Reaktionszeit	Störungsbeseitigung
Betriebsverhindernde Störung, d. h. es liegt eine Störung vor, auf Grund derer die Nutzung der XAAS-KOMPONENTEN durch den KUNDEN unmöglich oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen möglich ist.	2 Stunden	24 Stunden
Betriebsbehindernde Störung d. h., es liegt eine Störung vor, auf Grund derer die Nutzung der XAAS-KOMPONENTEN durch den KUNDEN wesentlich beeinträchtigt ist, ohne dass	6 Stunden	3 Kalendertage

<p>die Beeinträchtigung das Maß einer betriebsverhindernden Störung erreicht; eine betriebsbehindernde Störung liegt auch vor, wenn mehrere leichte Störungen zusammen zu einer wesentlichen Beeinträchtigung der Nutzung der XAAS-KOMPONENTEN führen.</p>		
<p>Leichte Störung und sonstige Meldungen</p> <p>d. h. alle Störungen die weder das Maß einer betriebsverhindernden oder -behindernden Störung erreichen.</p>	24 Stunden	1 Monat

(2) Die Reaktionszeit ist eingehalten, wenn IMPLEMENT-IT innerhalb des Laufs der Reaktionszeit Maßnahmen zur Fehler- oder Störungsbeseitigung einleitet. Die Reaktions- und Störungsbeseitigungszeiten werden ab dem Eingang der Anfrage bei IMPLEMENT-IT bis zu dem Zeitpunkt gemessen, zu dem IMPLEMENT-IT dem KUNDEN die Ergebnisse der Erstdiagnose zur Verfügung stellt (Reaktionszeit) bzw. die Störung beseitigt, wobei für eine Störungsbeseitigung die Einrichtung einer Umgehungslösung ausreichend ist (Störungsbeseitigungszeit). Sämtliche Reaktions- und Störungsbeseitigungszeiten liegen innerhalb der GEWÖHNLICHEN BETRIEBSZEITEN und der Wochenendbetriebszeiten von IMPLEMENT-IT.

(3) Soweit die Störung von dem KUNDEN oder einem dem KUNDEN zuzurechnenden Dritten zu vertreten ist, ist IMPLEMENT-IT berechtigt, dem KUNDEN den zur Bearbeitung der Anfrage und zur Störungsbeseitigung angefallenen Aufwand gemäß § 6 Absatz (2) und (3) in Rechnung zu stellen.

§ 15. Verjährung von Gewährleistungsansprüchen

Gewährleistungsansprüche verjähren in zwölf Monaten nach Gefahrübergang; in den Fällen von Vorsatz bleibt es bei der gesetzlichen Frist. Der Neubeginn der Verjährungsfrist durch Anerkennung eines Anspruchs bleibt hiervon unberührt.

Teil VI:
Haftung und höhere Gewalt

§ 16. Haftung und Haftungsbeschränkungen

(1) IMPLEMENT-IT 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-IT beruhen.

(2) Die Haftung von IMPLEMENT-IT für Schäden aus der einfach fahrlässigen Verletzung von WESENTLICHEN VERTRAGSPFLICHTEN ist pro Jahr der Vertragslaufzeit begrenzt auf den Betrag der Entgelte, die vom KUNDEN für die letzten zwölf Monaten vor dem haftungsauslösenden Ereignis geschuldet waren. Tritt das haftungsauslösende Ereignis während der ersten zwölf Monate der Vertragslaufzeit ein, dann berechnet sich die Haftungsbegrenzung auf Basis der durchschnittlichen monatlichen Entgelte, die vom KUNDEN während der Vertragslaufzeit bis zum haftungsauslösenden Ereignis geschuldet waren.

(3) Die Haftung von IMPLEMENT-IT für Sach- und Vermögensschäden, die auf einer einfach fahrlässigen Pflichtverletzung von IMPLEMENT-IT beruhen, ist ausgeschlossen.

(4) Die Haftungsbegrenzungen nach vorstehendem Absatz (2) und der Haftungsausschluss nach vorstehendem Absatz (3) gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von IMPLEMENT-IT.

(5) Die Haftungsbegrenzungen nach vorstehendem Absatz (2) und der Haftungsausschluss nach vorstehendem Absatz (3) gelten nicht für Ansprüche, die aus den gesetzlichen Regelungen zur Produkthaftung

resultieren. Die gesetzlichen Regelungen zur Produkthaftung bleiben von den Regelungen dieses § 16 (*Haftung und Haftungsbeschränkungen*) unberührt.

§ 17. HÖHERE GEWALT

(1) Beide PARTEIEN werden von ihren jeweiligen Leistungs- und Mitwirkungspflichten solange und soweit befreit, wie der jeweiligen PARTEI die Erfüllung ihrer jeweiligen Leistungs- und Mitwirkungspflichten auf Grund HÖHERER GEWALT nicht möglich ist. „**HÖHERE GEWALT**“ meint Ereignisse, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle der betroffenen PARTEI liegen, zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht in zumutbarer Weise vorhersehbar waren und deren Auswirkungen von der betroffenen PARTEI nicht in zumutbarer Weise hätten vermieden oder überwunden werden können; dies sind insbesondere, ohne hierauf beschränkt zu sein, folgende Ereignisse: Naturkatastrophen wie Überschwemmungen, Sturmfluten, Orkan und Taifun sowie andere Unwetter im Ausmaß einer Katastrophe, Erdbeben, Blitzschlag, Lawinen- und Erdbeben, Feuer, Seuchen, Pandemien, Epidemien und infektiöse Krankheiten (soweit eine solche von der WHO oder einem Ministerium ausgerufen wurde oder durch das Robert-Koch-Institut ein Gefahrenniveau von mindestens »mäßig« festgelegt wurde), Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Aufruhr, Revolution, Militär- oder Zivilputsch, Aufstand, Blockaden, Behörden und Regierungsanordnungen, Streiks, Aussperrung.

(2) Die von HÖHERER GEWALT betroffene PARTEI ist verpflichtet, dies der anderen PARTEI unverzüglich in Textform anzuzeigen. Bei rechtzeitiger Anzeige verlängern sich die von der betroffenen PARTEI einzuhaltenden Leistungstermine und -fristen um den Zeitraum, in dem das Leistungshindernis auf Grund HÖHERER GEWALT besteht, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit.

(3) Besteht das Leistungshindernis auf Grund HÖHERER GEWALT länger als drei Monate, dann ist jede PARTEI berechtigt, den VERTRAG außerordentlich zu kündigen. Ersatzansprüche der anderen PARTEI bestehen in diesem Fall nicht.

Teil VII:Unterbeauftragung Dritter und Abtretung**§ 18. Unterbeauftragung Dritter**

(1) IMPLEMENT-IT ist berechtigt, Dritte mit der Erbringung von Teilen der von ihr nach diesem VERTRAG geschuldeten Leistungen (d. h. insbesondere Rechenzentrums-, Hosting und andere Unterstützungsleistungen) als Unterauftragnehmer zu beauftragen, soweit nicht durch die Übertragung schutzwürdige Interessen des KUNDEN betroffen sind. IMPLEMENT-IT ist verpflichtet, jede Unterbeauftragung dem KUNDEN spätestens 14 Kalendertage vor dem geplanten Beginn der Tätigkeiten des Dritten in Textform anzuzeigen.

(2) Die Übertragung sämtlicher von IMPLEMENT-IT nach diesem VERTRAG geschuldeten Leistungen auf einen Dritten ist nicht zulässig.

§ 19. Abtretung

Der KUNDE kann Rechte aus diesem VERTRAG nur mit mindestens in Textform erfolgter Zustimmung von IMPLEMENT-IT abtreten. IMPLEMENT-IT darf ihre Zustimmung nicht unbillig verweigern.

Teil VIII:Geheimhaltung und Datenschutz**§ 20. 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, in Textform erteilter 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.

§ 21. Datenschutz

Hinsichtlich der datenschutzrechtlichen Verpflichtungen von IMPLEMENT-IT als Auftragsverarbeiter i. S. v. Art. 4 Nr. 8, 28 Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des KUNDEN gelten vorrangig die Regelungen des Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DS-GVO der IMPLEMENT-IT.

Teil IX:
Laufzeit und Kündigung

§ 22. Vertragslaufzeit und Kündigung

(1) Die Laufzeit des VERTRAGES und die Kündigungsfristen ergeben sich in Bezug auf jeden einzelnen SERVICE aus dem Angebot und/oder der Auftragsbestätigung von IMPLEMENT-IT. Die Laufzeiten und Kündigungsfristen der einzelnen SERVICES können voneinander abweichen.

(2) Sollten Angebot und/oder der Auftragsbestätigung keine Angaben zu Laufzeit und Kündigungsfristen enthalten, dann gelten folgende Regelungen:

(a) Der VERTRAG hat eine Laufzeit von zwölf Monaten.

(b) Der VERTRAG verlängert sich jeweils um weitere zwölf Monate, wenn er nicht mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit ordentlich in Textform gekündigt wird.

(3) Hat der KUNDE VERTRÄGE über verschiedene SERVICES abgeschlossen, ist er berechtigt, jeden VERTRAG unabhängig vom Bestand der übrigen VERTRÄGE ordentlich zu kündigen. Ist IMPLEMENT-IT die Erfüllung eines oder mehrerer der ungekündigten VERTRÄGE in Folge des Wegfalls der gekündigten Leistung nicht mehr möglich, ist IMPLEMENT-IT 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.

(5) Die Regelung des § 545 BGB (stillschweigende Verlängerung des Mietverhältnisses) findet keine Anwendung.

Teil X:
Schlussbestimmungen

§ 23. 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.

§ 24. 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.

(2) Ist der KUNDE Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, dann ist 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. RZ-INFRASTRUKTUR

Teil I:

Art und Umfang der Leistung, Verfügbarkeit

§ 1. Art und Umfang der Leistung

(1) Die Einzelheiten der von IMPLEMENT-IT zur Verfügung zu stellenden RZ-INFRASTRUKTUR ergeben sich aus dem Angebot von IMPLEMENT-IT und der Leistungsbeschreibung.

(2) IMPLEMENT-IT hat sicherzustellen, dass die RZ-INFRASTRUKTUR über einen von IMPLEMENT-IT betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet angebunden ist. Die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenkommunikation zwischen diesem Übergabepunkt und dem IT-System des KUNDEN (d. h. die Internetverbindung als solches) ist von IMPLEMENT-IT nicht geschuldet.

(3) IMPLEMENT-IT 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.

§ 2. Verfügbarkeit, Wartungszeiten

(1) IMPLEMENT-IT ist verpflichtet, die RZ-INFRASTRUKTUR mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % zur Verfügung zu stellen.

(2) Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der auf ein Jahr entfallenden Zeit abzüglich der auf ein Jahr hochgerechneten Wartungszeiten (siehe hierzu Buchstabe (a) unten) und abzüglich der Zeiten der Störung des Geschäftsbetriebes (siehe hierzu Absatz (b) unten).

(a) Wartungszeiten meint den Zeitraum von vier Stunden je Kalenderquartal, innerhalb dem IMPLEMENT-IT berechtigt ist, Wartungsarbeiten an der RZ-INFRASTRUKTUR durchzuführen.

(b) Zeiten der Störung des Geschäftsbetriebes meint die Zeiträume, innerhalb derer die Erreichbarkeit der RZ-INFRASTRUKTUR unterbrochen ist durch (i) Störungen im Bereich Dritter, auf die IMPLEMENT-IT keinen Einfluss hat, (ii) HÖHERE GEWALT (siehe Abschnitt A § 17 Absatz (1)) oder (iii) kurzfristige Betriebsunterbrechungen, die erforderlich sind, um konkrete Gefährdungen durch einen möglichen Missbrauch durch Dritte (sog. Exploits) vorzubeugen oder zu verhindern (z. B. durch Updates).

§ 3. Anpassung der Kapazitäten

(1) Abhängig von dem Angebot von IMPLEMENT-IT ist der KUNDE einseitig berechtigt, die Kapazitäten der RZ-INFRASTRUKTUR (d. h. Speicherplatz, Anzahl der virtuellen Arbeitsplätze, RAM und CPU) nach Maßgabe der folgenden Regelungen zu erhöhen oder zu verringern.

(2) Vorbehaltlich der bei IMPLEMENT-IT vorhandenen Kapazitäten ist eine Erhöhung der Kapazitäten der RZ-INFRASTRUKTUR um bis zu 50 % möglich. Eine Verringerung der Kapazitäten der RZ-INFRASTRUKTUR ist nur 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 RZ-INFRASTRUKTUR anzugeben. Geht die Mitteilung IMPLEMENT-IT mindestens zehn Kalendertagen vor Ende des Monats zu, dann wird Erhöhung oder Verringerung der Kapazitäten der RZ-INFRASTRUKTUR mit Beginn des Folgemonats nach Zugang der Mitteilung, andernfalls mit Beginn des übernächsten Monats des KUNDEN wirksam. Eine Erhöhung der Kapazitäten der RZ-INFRASTRUKTUR ist unbeschränkt zulässig; eine Verringerung der Kapazitäten der RZ-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 dem Angebot von IMPLEMENT-IT.

Teil II:

KUNDENDATEN und Nutzungsbestimmungen

§ 4. KUNDENDATEN und Datensicherung

(1) Der KUNDE ist nach Maßgabe dieser AVB berechtigt, digitale Daten und sonstige digitale Elemente, einschließlich Software-Anwendungen, (diese digitalen Daten und digitalen Elemente nachfolgend gemeinsam „**KUNDENDATEN**“ genannt) auf dem von IMPLEMENT-IT zur Verfügung gestellten Speicherplatz zu speichern.

(2) Die PARTEIEN sind sich darüber einig, dass der KUNDE im Verhältnis der PARTEIEN alleiniger Berechtigter an den KUNDENDATEN ist. IMPLEMENT-IT steht an den KUNDENDATEN weder ein Zurückbehaltungsrecht noch das gesetzliche Vermieterpfandrecht zu.

(3) IMPLEMENT-IT ist verpflichtet, die KUNDENDATEN unabhängig von ihrem Inhalt oder ihrer Struktur wie folgt zu sichern:

(a) Backup-Plan: einmal täglich und sieben Kalendertage Aufbewahrung; zusätzlich wöchentliche Backups mit Aufbewahrung der letzten vier Wochen; zusätzlich monatliche Backups mit Aufbewahrung der letzten sechs Monate.

(b) Unveränderliche Backups (Immutable Backup) im Compliance-Modus mit einer Aufbewahrungsdauer von 14 Kalendertagen.

§ 5. Nutzungsbestimmungen, Pflichten und Obliegenheiten des KUNDEN

(2) Soweit die KUNDENDATEN urheberrechtlich geschützt sind, räumt der Kunde IMPLEMENT-IT an den KUNDENDATEN diejenigen urheberrechtlichen Vervielfältigungsrechte und sonstigen Nutzungsrechte ein, die zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen von IMPLEMENT-IT erforderlich sind.

(3) Der KUNDE ist verpflichtet, die RZ-INFRASTRUKTUR ausschließlich zum Zwecke des VERTRAGES zu nutzen und sich hierbei jedes Verstoßes gegen Rechtsvorschriften und jedes Missbrauchs zu enthalten. Der KUNDE ist insbesondere verpflichtet, auf dem von IMPLEMENT-IT zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte zu speichern.

(4) Der KUNDE ist verpflichtet,

(a) geeignete und den anerkannten Regeln der Technik entsprechende Vorkehrungen zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die RZ-INFRASTRUKTUR zu treffen,

(b) die KUNDENDATEN vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu geeignete und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen, und

(c) IMPLEMENT-IT unverzüglich zu informieren, wenn dem KUNDEN Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass Dritte unbefugt Zugriff auf die RZ-INFRASTRUKTUR erlangt haben könnten oder die KUNDENDATEN Viren oder sonstige schädliche Komponenten enthalten könnten.

(5) Eingabe und Pflege der KUNDENDATEN obliegen dem KUNDEN.

(6) Der KUNDE ist nicht berechtigt, die RZ-INFRASTRUKTUR Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

§ 6. Freistellungsverpflichtung des Kunden, Sperrung

(1) Der KUNDE stellt IMPLEMENT-IT auf eigene Kosten von allen Ansprüchen frei, die von Dritten im Zusammenhang mit der Nutzung der RZ-INFRASTRUKTUR gegen IMPLEMENT-IT geltend gemacht werden, insbesondere wegen möglicher Schutzrechtsverletzungen oder möglicher Verstöße gegen sonstige gesetzliche Vorschriften. Die Freistellungsverpflichtung umfasst insbesondere die Verpflichtung, IMPLEMENT-IT von den erforderlichen Kosten

der Rechtsverteidigung oder -verfolgung freizustellen. IMPLEMENT-IT wird den KUNDEN unverzüglich über die geltend gemachten Ansprüche Dritter informieren.

(2) IMPLEMENT-IT ist berechtigt, die Anbindung der RZ-INFRASTRUKTUR und insbesondere des Speicherplatzes an das Internet vorübergehend zu unterbrechen (Sperrung), wenn IMPLEMENT-IT Kenntnis davon erlangt oder ein hinreichender Verdacht besteht, dass die KUNDENDATEN rechtswidrige Inhalte beinhalten. Ein hinreichender Verdacht ist insbesondere dann gegeben, wenn IMPLEMENT-IT wegen der möglicherweise rechtswidrigen Inhalte in Anspruch genommen wird und diese Inanspruchnahme nicht offensichtlich unbegründet ist. Soweit möglich, ist der KUNDE vor der Sperrung zu hören; andernfalls ist der KUNDE unverzüglich nach der Sperrung zu informieren. Soweit technisch möglich und zumutbar, ist die Sperrung auf die möglicherweise rechtswidrigen Inhalte zu begrenzen.

§ 7. Bereitstellung und Löschung von KUNDENDATEN

Soweit nicht eine Übertragung bzw. Löschung der KUNDENDATEN nach den Regelungen des nachfolgenden Teils III (*Wechsel und Wechselprozess*) erfolgen soll, ist IMPLEMENT-IT nach Beendigung des VERTRAGES für einen Zeitraum von 30 Kalendertagen verpflichtet, dem KUNDEN sämtliche KUNDENDATEN, die im Zeitpunkt der Beendigung des VERTRAGES auf dem Speicherplatz gespeichert sind, zum Herunterladen über ein Datennetz bereitzustellen. IMPLEMENT-IT ist nicht verpflichtet, die KUNDENDATEN in irgendeiner Art aufzubereiten oder zu strukturieren oder dem KUNDEN zur weiteren Verwendung der KUNDENDATEN geeignete Software zur Verfügung zu stellen. Nach Ablauf des Zeitraums von 30 Kalendertagen ist IMPLEMENT-IT berechtigt und verpflichtet, die KUNDENDATEN zu löschen, soweit nicht gesetzliche Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

Teil III:

Wechsel und Wechselprozess

§ 8. Wechsel des Datenverarbeitungsdienstes

(1) Der KUNDE ist nach Maßgabe der Bestimmungen der Verordnung (EU) 2023/2854 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Dezember 2023 über harmonisierte Vorschriften für einen fairen Datenzugang und eine

faire Datennutzung sowie zur Änderung der Verordnung (EU) 2017/2394 und der Richtlinie (EU) 2020/1828 (Datenverordnung – Data Act) berechtigt, zu einem Datenverarbeitungsdienst eines anderen Anbieters, der die gleiche Dienstart abdeckt wie die von IMPLEMENT-IT bereitgestellte RZ-INFRASTRUKTUR, oder zu einer IKT-Infrastruktur in eigenen Räumlichkeiten zu wechseln und dabei die KUNDENDATEN zu übertragen oder die KUNDENDATEN zu löschen (nachfolgend „**WECHSEL**“ genannt).

(2) Die Angaben und Informationen gemäß Art. 25 Abs. 2 lit. e) und f), Art. 26 und Art. 28 Data Act sind unter https://implement-it.de/systemhaus/wp-content/uploads/2026/06/Data_Act.pdf abrufbar. Diese Angaben und Informationen sind wesentlicher Bestandteil dieser AVB.

(3) Die Übertragung bzw. Löschung der KUNDENDATEN im Falle eines WECHSELS erfolgt nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen.

(4) Die nachfolgenden Regelungen gelten nicht, wenn der VERTRAG durch IMPLEMENT-IT außerordentlich aus wichtigem Grund gekündigt wird und der KUNDE den wichtigen Grund zu vertreten hat. In diesem Fall ergeben sich die Rechte und Pflichten von IMPLEMENT-IT aus § 7 (*Bereitstellung und Löschung von KUNDENDATEN*).

§ 9. WECHSELMITTEILUNG

(1) Um die Übertragung bzw. Löschung der KUNDENDATEN einzuleiten, muss der KUNDE IMPLEMENT-IT unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten oder der vertraglich vereinbarten Kündigungsfrist für die RZ-INFRASTRUKTUR, je nachdem welche Frist kürzer ist (diese Frist nachfolgend „**WECHSELFRIST**“ genannt), über die beabsichtigte Übertragung bzw. Löschung zu informieren (nachfolgend „**WECHSELMITTEILUNG**“ genannt).

(2) Die WECHSELMITTEILUNG hat in Textform zu erfolgen und soll Angaben dazu enthalten, ob

(a) die KUNDENDATEN (i) zu einem anderen Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten übertragen werden sollen (in diesem Fall hat der KUNDE die erforderlichen Angaben zum neuen Anbieter zu machen), (ii) zu einer IKT-Infrastruktur in eigenen Räumlichkeiten des KUNDEN übertragen werden sollen, oder (iii) gelöscht werden sollen; und

(b) die Übertragung bzw. Löschung nur bestimmte KUNDENDATEN betreffen soll (in diesem Fall hat der KUNDE die betroffenen KUNDENDATEN in der WECHSELMITTEILUNG konkret anzugeben).

§ 10. ÜBERGANGSFRIST

(1) Die Übertragung der KUNDENDATEN zu dem anderen Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten oder zu der IKT-Infrastruktur in eigenen Räumlichkeiten des KUNDEN hat innerhalb von höchstens 30 Kalendertagen, gerechnet ab Ablauf der WECHSELFRIST, zu erfolgen (nachfolgend **„ANFÄNGLICHE ÜBERTRAGUNGSFRIST“** genannt).

(2) Sollte IMPLEMENT-IT die ANFÄNGLICHE ÜBERTRAGUNGSFRIST aus technischen Gründen nicht einhalten können, dann ist IMPLEMENT-IT verpflichtet,

(a) den KUNDEN innerhalb von 14 Kalendertagen ab Zugang der WECHSELMITTEILUNG in Textform und unter Angabe einer angemessenen Begründung darüber zu informieren, dass die ÜBERTRAGUNGSFRIST nicht eingehalten werden kann; und

(b) einen alternativen Zeitraum für die Übertragung der KUNDENDATEN anzugeben, der drei Monate, gerechnet ab dem Zugang der WECHSELMITTEILUNG, nicht überschreiten darf (nachfolgend **„ALTERNATIVE ÜBERTRAGUNGSFRIST“** genannt).

(3) Der KUNDE ist berechtigt, die ANFÄNGLICHE ÜBERTRAGUNGSFRIST einmalig um einen Zeitraum zu verlängern, den er für seine Zwecke für angemessen hält und der drei Monate, gerechnet ab dem Zugang der WECHSELMITTEILUNG, nicht überschreiten darf (nachfolgend **„VERLÄNGERTE ÜBERTRAGUNGSFRIST“** genannt). Die Verlängerung wird in dem Zeitpunkt wirksam, in dem IMPLEMENT eine in Textform zu erfolgende Mitteilung des KUNDEN über die Verlängerung zugeht.

§ 11. Pflichten der PARTEIEN im Zusammenhang mit dem WECHSEL

(1) IMPLEMENT-IT ist bis zum erfolgreichen Abschluss des WECHSELS, längstens aber bis zum Ablauf der ANFÄNGLICHEN ÜBERTRAGUNGSFRIST, der ALTERNATIVEN ÜBERTRAGUNGSFRIST und der VERLÄNGERTEN

ÜBERTRAGUNGSFRIST (gemeinsam „**ÜBERTRAGUNGSFRIST**“ genannt) verpflichtet,

(a) dem KUNDEN die RZ-INFRASTRUKTUR wie vertraglich vereinbart bereitzustellen;

(b) dem KUNDEN sämtliche KUNDENDATEN, die auf dem Speicherplatz gespeichert sind, zum Abruf über ein Datennetz bereitzustellen oder nach Anweisung des KUNDEN zu löschen;

(c) das vertragliche geschuldete hohe Sicherheitsniveau, insbesondere während der Übertragung der KUNDENDATEN und deren Bereitstellung zum Abruf oder deren Löschung, aufrechtzuerhalten; und

(d) den KUNDEN und jeden vom KUNDEN im Zusammenhang mit dem WECHSEL beauftragten Dritten angemessen zu unterstützen.

(2) Der KUNDE ist verpflichtet, alle angemessenen Maßnahmen zu ergreifen, um einen erfolgreichen Wechsel sicherzustellen. Insbesondere ist der KUNDE verpflichtet,

(a) wenn der KUNDE die Übertragung der KUNDENDATEN beabsichtigt, die von IMPLEMENT-IT gemäß Absatz (1) lit. (b) bereitgestellten KUNDENDATEN bis zum Ablauf der ÜBERTRAGUNGSFRIST oder einer von IMPLEMENT-IT gesetzten Nachfrist abzurufen;

(b) die geistigen Eigentumsrechte an allen von IMPLEMENT-IT im Rahmen des WECHSELS bereitgestellten Materialien zu wahren und die Geheimhaltungspflichten in Bezug auf die VERTRAULICHEN INFORMATIONEN einzuhalten; und

(c) jeden vom KUNDEN im Zusammenhang mit dem WECHSEL beauftragten Dritten vertraglich auf die Wahrung der geistigen Eigentumsrechte an allen von IMPLEMENT-IT im Rahmen des WECHSELS bereitgestellten Materialien und die Geheimhaltung der VERTRAULICHEN INFORMATIONEN zu verpflichten.

§ 12. Vertragsende und Entschädigung

(1) Der VERTRAG endet mit dem erfolgreichen Abschluss des WECHSELS. Dies gilt auch dann, wenn die vertraglich vereinbarte Laufzeit erst zu einem späteren Zeitpunkt enden würde.

(2) Erfolgt der erfolgreiche Abschluss des WECHSELS vor Ablauf der vertraglich vereinbarten Laufzeit, dann ist der KUNDE verpflichtet, an IMPLEMENT-IT eine Entschädigung für die vorzeitige Beendigung des VERTRAGES zu zahlen. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung in Textform beträgt diese Entschädigung 75 % des für die Restlaufzeit des VERTRAGES vereinbarten Entgelts.

(3) Erfolgt der erfolgreiche Abschluss des WECHSELS erst nach Ablauf der vertraglich vereinbarten Laufzeit, dann ist IMPLEMENT-IT verpflichtet, bis zum Abschluss des WECHSELS die vertraglichen geschuldeten Leistungen zu erbringen und die Verpflichtungen gemäß § 11 Absatz (1) einzuhalten. Der KUNDE ist verpflichtet, die vertraglich vereinbarten Entgelte bis zum erfolgreichen Abschluss des WECHSELS zu zahlen.

(4) Das Recht der PARTEIEN zur außerordentlichen Kündigung des VERTRAGES bleibt unberührt.

§ 13. Löschung von KUNDENDATEN

(1) IMPLEMENT-IT ist berechtigt und verpflichtet, die KUNDENDATEN zu löschen, wenn

(a) der KUNDE im Rahmen des WECHSELS die Löschung der KUNDENDATEN verlangt;

(b) der WECHSEL erfolgreich abgeschlossen ist; oder

(c) der KUNDE die von IMPLEMENT-IT gemäß Absatz (1) lit. (b) bereitgestellten KUNDENDATEN bis zum Ablauf der ÜBERTRAGUNGSFRIST und einer von IMPLEMENT-IT gesetzten angemessenen Nachfrist, die sieben Kalendertage nicht überschreiten darf, nicht abgerufen hat.

(2) Die Verpflichtung gemäß Absatz (1) gilt nicht, wenn und soweit gesetzliche Aufbewahrungspflichten einer Löschung der KUNDENDATEN entgegenstehen.

C. MANAGED SERVICES

Teil I:

Art und Umfang der Leistung

§ 1. Art und Umfang der Leistung

(1) Die Einzelheiten der von IMPLEMENT-IT zur Verfügung zu stellenden MANAGED SERVICES ergeben sich aus dem Angebot von IMPLEMENT-IT und der Leistungsbeschreibung.

(2) IMPLEMENT-IT ist verpflichtet, die im Rahmen der MANAGED SERVICES zur Verfügung zu stellende Hardware (nachfolgend „**HARDWARE**“ genannt) vorinstalliert (d. h. mit der für den Betrieb erforderlichen Software-Anwendungen) an dem vereinbarten Aufstellungsort aufzustellen, an das Strom- und Datennetz des KUNDEN anzuschließen und die Betriebsbereitschaft herzustellen.

§ 2. Update/Patch-Management

(1) IMPLEMENT-IT ist verpflichtet, die HARDWARE in den vereinbarten Intervallen bzw. zu den vereinbarten Zeitpunkten zu überprüfen und die von den Anbietern/Herstellern der HARDWARE und/oder der für den Betrieb erforderlichen Software-Anwendungen bereitgestellten Updates und Patches zu installieren.

(2) Bei der Durchführung der Überprüfung und der Installation der Updates und Patches hat IMPLEMENT-IT auf die Belange des KUNDEN im Hinblick auf einen möglichst ungestörten Betriebsablauf Rücksicht zu nehmen.

Teil II:

Pflichten des KUNDEN

§ 3. Pflichten des KUNDEN

(1) Der KUNDE ist verpflichtet, IMPLEMENT-IT in dem zur Bereitstellung der HARDWARE erforderlichen Umfang Zugang zu den Räumlichkeiten, in denen die HARDWARE aufgestellt werden soll, sowie Zugriff auf das Strom- und Datennetz des KUNDEN zu gewähren. Der KUNDE ist weiter verpflichtet, die

räumlichen und technischen Voraussetzungen für die Bereitstellung rechtzeitig herzustellen.

(2) Der KUNDE ist verpflichtet, IMPLEMENT-IT für die Zwecke des Aufspielens von Updates und Patches einen Remote-Zugriff auf die HARDWARE 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-IT die dafür angefallen Kosten gemäß Abschnitt A § 6 Absatz (3) nach Aufwand.

(3) Der KUNDE ist verpflichtet, die HARDWARE mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes, die er in eigenen Dingen anzuwenden pflegt, zu behandeln. Der KUNDE hat sicherzustellen, dass seine Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen die HARDWARE sorgfältig behandeln und dem üblichen Einsatz entsprechend einsetzen und bedienen.

(4) Der KUNDE ist verpflichtet, die HARDWARE angemessen gegen Beschädigungen, Zerstörung und Entwendung zu versichern und den Abschluss sowie den Bestand der Elektronikversicherung auf Anforderung von IMPLEMENT-IT nachzuweisen. Der KUNDE ist auch im Verhältnis zu IMPLEMENT-IT verpflichtet, die Obliegenheiten unter der Elektronikversicherung einzuhalten.

(5) Der KUNDE ist ohne vorherige Zustimmung von IMPLEMENT-IT nicht berechtigt, den Aufstellort der HARDWARE zu ändern.

(6) Der KUNDE ist ohne vorherige Zustimmung von IMPLEMENT-IT nicht berechtigt, an der HARDWARE angebrachte Kennzeichnungen, Herstellerhinweise, Seriennummern, Siegel, Softwarelizenzhinweise etc. zu entfernen, zu verdecken oder zu verändern.

§ 4. Rückgabe

(1) Der KUNDE ist verpflichtet, nach Beendigung dieses VERTRAGES die HARDWARE einschließlich des von IMPLEMENT-IT bereitgestellten Zubehörs (bspw. Anschlussmaterialien, Kabel etc.) an IMPLEMENT-IT zurückzugeben.

(2) Der KUNDE ist verpflichtet, die von ihm auf der HARDWARE gespeicherten Daten vor Rückgabe zu löschen. IMPLEMENT-IT ist berechtigt, vom KUNDEN nicht gelöschte Daten zu löschen; eine Pflicht von IMPLEMENT-IT, solche Daten

aufzubewahren, zu sichern oder dem KUNDEN in irgendeiner Art zur Verfügung zu stellen, besteht nicht.

D. SOFTWARE

Teil I:

Art und Umfang der Leistung, Verfügbarkeit

§ 1. Art und Umfang der Leistung

(1) Die Einzelheiten der von IMPLEMENT-IT zur Verfügung zu stellenden SOFTWARE ergeben sich aus dem Angebot von IMPLEMENT-IT und der Leistungsbeschreibung.

(2) IMPLEMENT-IT sowie der Hersteller/Anbieter der SOFTWARE sind berechtigt, Änderungen an der SOFTWARE vorzunehmen, soweit diese Änderungen der Erhaltung der Gebrauchstauglichkeit und/oder der Verbesserung der Software dient. Darüber hinaus sind IMPLEMENT-IT sowie der Hersteller/Anbieter der 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 SOFTWARE wird hierdurch unzumutbar beeinträchtigt. Über wesentliche Änderungen wird IMPLEMENT-IT den KUNDEN spätestens sechs 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 etwaig zur Verfügung gestellter Zugangsoftware (bspw. Apps), wird die SOFTWARE ausschließlich auf Servern von IMPLEMENT-IT und/oder des jeweiligen Herstellers/Anbieters der SOFTWARE betrieben. Der KUNDE hat keinen Anspruch auf Überlassung von Kopie der SOFTWARE.

(4) Die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenkommunikation zwischen dem von IMPLEMENT-IT und/oder dem jeweiligen Hersteller/Anbieter betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem IT-System des KUNDEN (d. h. die Internetverbindung als solches) ist von IMPLEMENT-IT nicht geschuldet.

§ 2. Verfügbarkeit, Wartungszeiten

(1) IMPLEMENT-IT ist verpflichtet, die SOFTWARE mit einer Verfügbarkeit von 98,5 % zur Verfügung zu stellen.

(2) Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der auf ein Jahr entfallenden Zeit abzüglich der auf ein Jahr hochgerechneten Wartungszeiten (siehe hierzu (a) unten) und abzüglich der Zeiten der Störung des Geschäftsbetriebes (siehe hierzu Absatz (b) unten).

(a) Wartungszeiten meint den Zeitraum von vier Stunden je Kalenderquartal, innerhalb dem IMPLEMENT-IT und/oder der Hersteller/Anbieter der SOFTWARE berechtigt ist, Wartungsarbeiten an der SOFTWARE und/oder des Servers, auf dem die SOFTWARE gehostet wird, durchzuführen.

(b) Zeiten der Störung des Geschäftsbetriebes meint die Zeiträume, innerhalb derer die Erreichbarkeit der SOFTWARE unterbrochen ist durch (i) Störungen im Bereich Dritter, auf die IMPLEMENT-IT keinen Einfluss hat, (ii) höhere Gewalt (siehe Abschnitt A § 17 Absatz (1)) oder (iii) kurzfristige Betriebsunterbrechungen, die erforderlich sind, um konkrete Gefährdungen durch einen möglichen Missbrauch durch Dritte (sog. Exploits) vorzubeugen oder zu verhindern (z. B. durch Updates).

§ 3. Erhöhung der Nutzungsmöglichkeiten der SOFTWARE

(1) Abhängig von dem Angebot von IMPLEMENT-IT und vorbehaltlich der Verfügbarkeit bei IMPLEMENT-IT ist eine Erhöhung der Nutzungsmöglichkeiten der SOFTWARE (d. h. der Anzahl der berechtigten Nutzer, der Terminalarbeitsplätze oder Lizenzen) unbegrenzt möglich.

(2) Der KUNDE kann die Erhöhung durch eine Mitteilung in Textform verlangen. In dieser Mitteilung sind die von IMPLEMENT-IT zusätzlichen zur Verfügung zu stellenden Nutzer, Terminalarbeitsplätze oder Lizenzen anzugeben. Geht die Mitteilung IMPLEMENT-IT mindestens acht Kalendertagen vor Ende des Kalendermonats zu, dann wird Erhöhung der berechtigten Nutzer, Terminalarbeitsplätze oder Lizenzen mit Beginn des folgenden Kalendermonats nach Zugang der Mitteilung, andernfalls mit Beginn des übernächsten Kalendermonats des Kunden wirksam.

(3) Die Auswirkungen auf die von KUNDEN geschuldete Vergütung ergibt sich aus dem Angebot von IMPLEMENT-IT.

(4) Eine Verringerung der Nutzungsmöglichkeiten der SOFTWARE (d. h. der Anzahl der berechtigten Nutzer, der Terminalarbeitsplätze oder Lizenzen) ist nur im Rahmen einer ordentlichen Kündigung gemäß § 6 (*Kündigung der SOFTWARE*) möglich.

Teil II:

Sonstige Pflichten der PARTEIEN

§ 4. Registrierung und Verwaltung berechtigter Nutzer

(1) Soweit die SOFTWARE nur für die Nutzung durch berechtigte und vom KUNDEN benannte Nutzer (nachfolgend „**Berechtigte Nutzer**“ genannt) zur Verfügung gestellt wird, ist IMPLEMENT-IT verpflichtet, die berechtigten Nutzer für die Nutzung der SOFTWARE bei IMPLEMENT-IT oder dem Hersteller/Anbieter der SOFTWARE anzulegen und dem KUNDEN die Registrierung der berechtigten Nutzer zu ermöglichen. Abhängig von den Vorgaben des Herstellers/Anbieters der SOFTWARE kann die Registrierung der berechtigten Nutzer die Zustimmung zu zusätzlichen Nutzungs- oder sonstigen Bedingungen des Herstellers/Anbieters der SOFTWARE erfordern.

(2) Die Verwaltung der berechtigten Nutzer (d. h. insbesondere die Zuweisung der Rollen und Rechte der berechtigten Nutzer sowie die Löschung derjenigen Nutzer, die nicht länger berechtigte Nutzer sein sollen) obliegt dem KUNDEN und ist von IMPLEMENT-IT nicht geschuldet.

§ 5. Pflichten des KUNDEN

(1) Soweit besondere Vorgaben zu den Einsatzbedingungen für die SOFTWARE vereinbart sind, ist der KUNDE verpflichtet, diese Vorgaben einzuhalten. Im Übrigen ist der KUNDE verpflichtet, die von ihm für die Nutzung der SOFTWARE eingesetzten Softwareanwendungen (bspw. Internetbrowser) und Hardware-Komponenten auf dem aktuellen Stand zu halten.

(2) Der KUNDE ist verpflichtet, geeignete und den anerkannten Regeln der Technik entsprechende Vorkehrungen zur Verhinderung von unbefugten Zugriffen Dritten auf die SOFTWARE zu treffen.

(3) Der KUNDE ist verpflichtet, die in der SOFTWARE enthaltenen Schutzvermerke (bspw. Copyright-Vermerke und andere Rechtsvorbehalte) unverändert beizubehalten.

Teil III:
Kündigung

§ 6. Kündigung von Einzelverträgen

(1) Soweit die SOFTWARE auf der Grundlage einzelner VERTRÄGE für die betreffenden berechtigten Nutzer, Terminalarbeitsplätze oder Lizenzen zur Verfügung gestellt wird (d. h. Einzelverträge je berechtigtem Nutzer, Terminalarbeitsplatz oder Lizenz abgeschlossen werden), ist der KUNDE berechtigt, jeden VERTRAG einzeln und unabhängig vom Bestand der übrigen VERTRÄGE ordentlich zu kündigen. Die einzuhaltenden Kündigungsfristen ergeben sich aus dem Angebot von IMPLEMENT-IT.

(2) Die Regelung des vorstehenden Absatzes (1) gilt ergänzend zu der Regelung in § 22 (*Vertragslaufzeit und Kündigung*) von Abschnitt A (*Allgemeine Regelungen*) dieser AVB.

E. SUPPORT-LEISTUNGEN

Teil I:
Art und Umfang der Leistung

§ 1. Art und Umfang der Leistung

(1) Die Einzelheiten der von IMPLEMENT-IT zu erbringenden SUPPORT-LEISTUNGEN ergeben sich aus dem Angebot von IMPLEMENT-IT und der Leistungsbeschreibung. Gleiches gilt für die Hard- und Software-Komponenten des KUNDEN, auf die sich die SUPPORT-LEISTUNGEN beziehen (nachfolgend „**SUPPORT-KOMPONENTEN**“ genannt).

(2) Eine Verantwortlichkeit für ein bestimmtes Betriebsergebnis oder eine bestimmte Verfügbarkeit der SUPPORT-KOMPONENTEN übernimmt IMPLEMENT-IT nicht.

§ 2. Wartung sowie Störungs- und Fehlerbeseitigung

(1) IMPLEMENT-IT ist verpflichtet, regelmäßige Überprüfungen der und Wartungsarbeiten an den SUPPORT-KOMPONENTEN durchzuführen sowie die von den Anbietern/Herstellern der SUPPORT-KOMPONENTEN oder von IMPLEMENT-IT selbst bereitgestellten Updates und Patches aufzuspielen.

Soweit während dieser Überprüfungen und/oder Wartungen bzw. des Aufspielens die Nutzung der SUPPORT-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-IT unter Beachtung ihrer vertraglichen Pflichten. Eine Garantie zur Störungs- oder Fehlerbeseitigung übernimmt IMPLEMENT-IT nicht.

(3) IMPLEMENT-IT wird dem KUNDEN eine Einschätzung zu der für die Störungs- oder Fehlerbeseitigung voraussichtlich benötigten Zeit geben. Sobald für IMPLEMENT-IT 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-IT nach ihrer Wahl. IMPLEMENT-IT 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 auf das IT-Systems 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.

Teil II:

Kontaktmöglichkeiten, Reaktionszeiten

§ 3. Kontaktmöglichkeiten

IMPLEMENT-IT stellt für Meldung (bspw. von Mängeln, Fehlern und Störungen) die in Abschnitt A § 13 Absatz (1) aufgeführten Kontaktmöglichkeiten bereit.

§ 4. Reaktionszeiten, SLA

(1) Die Bearbeitung eingehender Meldungen erfolgt innerhalb der GEWÖHNLICHEN BETRIEBSZEITEN und innerhalb einer angemessenen Reaktionszeit.

(2) Haben die PARTEIEN bestimmte Service Level vereinbart, dann ist IMPLEMENT-IT 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-IT innerhalb des Laufs der Reaktionszeit Maßnahmen zur Störungs- und Fehlerbeseitigung einleitet.