

Kundenspezifische Angaben

Kennung KA · Stand ____ · Querschnittsanlage (Ebene 3) · wird im Onboarding erfasst und bei Änderung fortgeschrieben

Auftraggeber	Kundennummer	Gesellschaft
_____	_____	☐ implec GmbH ☐ implec Weser GmbH

1. Ansprechpartner und Bestellberechtigung (Rahmenvertrag Ziffer 6)

Rolle	Name	E-Mail	Telefon
Bestelladresse (E-Mail) für Bestellscheine, Auftragsbestätigungen, Ankündigungen, Kündigungen	–	_____	–
Bestellberechtigte Person 1	_____	_____	_____
Bestellberechtigte Person 2	_____	_____	_____
Technischer Ansprechpartner (entscheidungsbefugt, AB Ziffer 3 Abs. 4)	_____	_____	_____
Rechnungsempfänger / Buchhaltung	_____	_____	_____
Entscheider des Auftraggebers für Eskalationen (SB Ziffer 9 Abs. 2)	_____	_____	_____

1a. Kontaktwege und Eskalation beim Auftragnehmer (SB Ziffer 2 und 9)

Rolle	Kontakt
Service Desk (Störungen und Anfragen)	technik@implec.de · Telefon _____ · Kundenzugang Ticketsystem: _____
Notfallrufnummer außerhalb der Servicezeiten (nur bei gebuchten erweiterten Servicezeiten)	_____
Eskalation Stufe 1 – Leitung Service Desk	_____
Eskalation Stufe 2 – Geschäftsführung	Nils Rochholl · rochholl@implec.de · _____

Kundenzugang zum Ticketsystem ausgegeben am ____ an: _____ (SB Ziffer 2 Abs. 1).

2. Datenschutz (AVV Anlage 2)

Rolle	Name	E-Mail	Telefon
Weisungsberechtigte Person des Auftraggebers	_____	_____	_____

Rolle	Name	E-Mail	Telefon
Datenschutzbeauftragter des Auftraggebers (falls benannt)	_____	_____	_____
Meldeadresse für Datenschutzverletzungen (AVV Ziffer 7)	_____	_____	_____

Berufsgeheimnisträger nach § 203 StGB (AVV Ziffer 8 Abs. 2): ☐ nein ☐ ja: _____

3. Standorte und Servicezeiten

Standort	Anschrift	Zutritt / Öffnungszeiten	Bemerkung
Hauptstandort	_____	_____	_____
Standort 2	_____	_____	_____

Wartungsfenster (SB Ziffer 6 Abs. 3): ☐ Standard außerhalb der Nutzungszeiten ☐ abweichend: _____ (Wochentag, Uhrzeit); Nutzungszeiten des Auftraggebers: _____

Erweiterte Servicezeiten gebucht (LS-MW Ziffer 4): ☐ nein ☐ Variante 1 (+2 h) ☐ Variante 2 (+1 h) – gilt für Bestellschein BS-_____

4. Fernwartung (Anlage FW Ziffer 3)

Fernzugriff auf Clients: ☐ ohne Bestätigung des Benutzers ☐ nur mit Bestätigung des Benutzers (Standard bei fehlender Auswahl)

5. Unternehmenskritische Systeme und Prozesse (AB Ziffer 4 Abs. 2 – Grundlage für „kritischer Mangel“)

Im gemeinsamen IT-Audit festgelegt am _____. Ausfall oder Störung eines hier genannten Prozesses wird als kritischer Mangel (Priorität 1) eingestuft.

Prozess	Notwendige Software, Module, Server	Auswirkung bei Ausfall (Beispiel: verspätete Lieferung, Pönalen, Risiko je Tag)
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

6. Lieferanten und Hersteller (AB Ziffer 3 Abs. 3)

Bei den folgenden Lieferanten und Herstellern darf sich der Auftragnehmer im Namen und im Auftrag des Auftraggebers melden. Verbindliche Erklärungen (Bestellungen, Vertragsänderungen, Zahlungen) nur nach Freigabe in Textform.

Software / System	Kontakt Lieferant / Hersteller (Hotline, Kundennummer, Vertragsnummer)	Melden als
----- -----	-----	☐ Mitarbeiter des Auftraggebers ☐ im Auftrag des Auftraggebers
----- -----	-----	☐ Mitarbeiter des Auftraggebers ☐ im Auftrag des Auftraggebers
----- -----	-----	☐ Mitarbeiter des Auftraggebers ☐ im Auftrag des Auftraggebers

7. Benutzer und Mitarbeitertypen (LS-MW Ziffer 6 Abs. 3)

Benutzerliste mit Mitarbeitertyp (normaler IT-Benutzer / geringe IT-Nutzung / abgespeckte Anforderungen) wird als Tabelle beigelegt und monatlich aus dem Managementsystem des Auftragnehmers abgeglichen. Stand bei Vertragsbeginn: _____ Benutzer, davon _____ / _____ / _____.

8. Telekommunikation (LS-PH)

Der Auftraggeber ist: ☐ Kleinstunternehmen / kleines Unternehmen / Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht
☐ keines davon

Verzicht auf die Anwendung der Kundenschutzvorschriften der §§ 54 ff. TKG nach § 71 TKG (nur für die erste Gruppe möglich): ☐ nein ☐ ja – Unterschrift: _____

Standortangaben je Rufnummer für Notrufe: siehe Aufstellung im Bestellschein LS-PH.

9. Fortschreibung

Änderungen dieser Angaben teilt der Auftraggeber in Textform an technik@implec.de mit; der Auftragnehmer schreibt dieses Dokument fort und übermittelt die neue Fassung mit Datum. Bis zum Zugang einer Änderung darf der Auftragnehmer auf die letzte Fassung vertrauen.