

§ 1 Vertragsgegenstand und Geltungsbereich

- (1) Diese besonderen Geschäftsbedingungen für Application Service Providing (ASP-AGB) regeln Betreiberdienstleistungen der ekom21 für Softwareanwendungen, die der Auftraggeber mittels Application Service Providing (ASP) Technologie per Datenfernübertragung über von ekom21 zugelassene Datennetze nutzen will. Der Auftraggeber muss daher die vereinbarten Softwareanwendungen nicht auf eigener Hardware und Betriebssystemsoftware installieren, um deren Funktionalitäten zu nutzen.
- (2) Der Auftraggeber erhält an ggf. bereitgestellter Zugriffssoftware und den Softwareanwendungen ausschließlich einfache (nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare), auf die Laufzeit des Einzelvertrages beschränkte Nutzungsrechte nur in dem Umfang, wie es für die Durchführung des Einzelvertrags notwendig ist. Rechte, die vorstehend nicht ausdrücklich dem Auftraggeber eingeräumt werden, stehen dem Auftraggeber nicht zu. Sofern die ekom21 während der Laufzeit neue Versionen und/oder Programmstände im Hinblick auf die Zugriffssoftware und/oder die Softwareanwendungen bereitstellt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese. Eigentümer bzw. Lizenznehmer der Zugriffssoftware und der Softwareanwendungen ist ekom21.
- (3) Änderungen und Ergänzungen dieser Geschäftsbedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung der Geschäftsleitung der ekom21. Diese ASP- AGB gehen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ekom21 (AGB), die zusätzlich gelten, vor. Die ASP-AGB werden durch die jeweiligen Einzelverträge zwischen ekom21 und dem Kunden konkretisiert. Andere Vertragsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn die ekom21 ihnen nicht widerspricht oder den Vertrag durchführt.
- (4) Soweit der Auftraggeber satzungsgemäßes Mitglied der ekom21 ist, gelten die sich aus dem Teil III (§§ 15 bis 16) ergebenden Besonderheiten. Der Teil IV gilt nicht für Auftraggeber, die keine satzungsgemäßen Mitglieder der ekom21 sind.
- (5) Diese besonderen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich, soweit der Auftraggeber Unternehmer, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- (6) Auch bei künftigen Geschäften mit dem Auftraggeber gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils bei Vertragsabschluss gültigen Fassung.
- (7) Gerichtsstand ist Gießen, soweit der Auftraggeber Kaufmann oder einem solchen gleichgestellt ist. Die ekom21 hat das Recht, den Auftraggeber auch an seinem Geschäftssitz zu verklagen. Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (8) Die in diesen besonderen Geschäftsbedingungen oder in für bestimmte Lieferungen und Leistungen geltenden besonderen Geschäftsbedingungen der ekom21 angeordneten Schriftformerfordernisse können auch durch Telefax oder durch Briefwechsel gewahrt werden. § 127 Abs. 2 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) findet im Übrigen jedoch keine Anwendung.
- (9) Die ekom21 stellt diese und weitere besondere Geschäftsbedingungen sowie die AGB im Internet unter der Adresse <https://www.ekom21.de> zur Verfügung und wird diese dem Auftraggeber auf Verlangen auch in gedruckter Form übermitteln.

Teil I. Leistungen der ekom21

§ 2 Bereitstellung und Pflege der Softwareanwendungen

- (1) Die ekom21 stellt während der Laufzeit des Einzelvertrages die für den Systembetrieb notwendige Rechner- und Speicherkapazität einschließlich Betriebssystem und die Software (insgesamt als IT-Systeme bezeichnet) gebrauchstauglich bereit, um die im Einzelvertrag bestimmten Softwareanwendungen für den Auftraggeber betreiben und ihm zur Nutzung über ASP bereithalten zu können. Zu den IT-Systemen gehört auch die Rechenzentrumsinfrastruktur (z.B. gesicherte Räumlichkeiten, Stromversorgung, Klimatisierung, etc.) einschließlich der Netzanbindung bis zum Leistungsübergabepunkt.
- (2) Vorbehaltlich abweichender Regelungen in den Einzelverträgen hält ekom21 die Softwareanwendungen in der in § 4 definierten Soll-Verfügbarkeit zur Nutzung mittels ASP für den Auftraggeber bereit.
- (3) Soweit der Auftraggeber den einzelvertraglich vereinbarten Leistungsumfang, z. B. vereinbarte Fallzahlen, Rechenleistung oder Speicherplatz, überschreitet, ist die ekom21 bemüht, diese zusätzlich zu vergütenden Leistungen im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten zu erbringen.
- (4) Die Leistungen der ekom21 unterliegen einer ständigen technischen und organisatorischen Weiterentwicklung. Den Vertragspartnern ist daher daran gelegen, dass künftige Entwicklungen, insbesondere auch Anpassungen an neuere technische Standards, berücksichtigt werden. Der ekom21 bleibt es daher vorbehalten, ohne dazu verpflichtet zu sein, ohne Zustimmung des Auftraggebers Änderungen oder Verbesserungen an ihren Leistungen vorzunehmen.
- (5) Die ekom21 ist berechtigt, für die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen eine andere Software einzusetzen, wenn ihr die Weiterführung des Rechenzentrumsbetriebes mit der vereinbarten Software unzumutbar ist. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn der Hersteller der Software die weitere Pflege der Software beendet, über sein Vermögen Insolvenz eröffnet oder die Eröffnung der Insolvenz mangels Masse abgelehnt wird oder wenn die Weiterführung des Rechenzentrumsbetriebes für die ekom21 nur mit unzumutbarem Aufwand aufrechterhalten werden kann. Durch eine von der ekom21 durchgeführte Umstellung entstehen dem Auftraggeber keine zusätzlichen, über die vereinbarte Vergütung hinausgehenden, Kosten.
- (6) Sofern ekom21 während der Laufzeit ohne gesonderte Beauftragung des Auftraggebers neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen im Hinblick auf die Softwareanwendungen einspielt, sind diese kostenfrei bzw. vom ggf. im Einzelvertrag gesondert vereinbarten Pflegeentgelt abgegolten. Durch den Auftraggeber gewünschte Produktwechsel, die Pflege älterer Releases, etc. sind ebenso wie ein bestimmter Programmversionsstand nicht Bestandteil der von ekom21 geschuldeten Leistungen und müssen gesondert gegen Vergütung beauftragt werden.

§ 3 Application Service Dienstleistungen

Im Zusammenhang mit Leistungen nach § 2 erbringt die ekom21 für den Auftraggeber gegen Vergütung im Sinne des § 13 Application Service Dienstleistungen in folgendem Umfang:

1. Zur Verfügung stellen von Softwareanwendungen;
2. Installation und Konfiguration des jeweils aktuellen Versionsstandes der Software auf den IT-Systemen der

ekom21 – Kommunales Gebietsrechenzentrum Hessen

Körperschaft des öffentlichen Rechts

Geschäftsstelle Darmstadt Robert-Bosch-Straße 13, 64293 Darmstadt **Telefon** 06151 704 0 **Fax** 06151 704 2030

Geschäftsstelle Gießen Carlo-Mierendorff-Straße 11, 35398 Gießen **Telefon** 0641 9830 0 **Fax** 0641 9830 2020

Geschäftsstelle Kassel Knorrstraße 30, 34134 Kassel **Telefon** 0561 204 0 **Fax** 0561 204 2010

Direktoren Bertram Huke, Ulrich Künkel **Sitz der Körperschaft** Gießen **E-Mail** ekom21@ekom21.de **Web** www.ekom21.de

Die ekom21 – KGRZ Hessen ist zertifiziert nach ISO 27001 auf der Basis von IT-Grundschutz durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

ekom21 inkl. Patch- und Releasemanagement, Administration und Management der IT-Systeme und der Software im Betrieb;

3. Betrieb und Administration von die Software ergänzende Lösungen (Datenbanksysteme, Job-Scheduling etc.);
4. Kontinuierliche Überwachung und Monitoring des Betriebes in Bezug auf Ordnungsmäßigkeit und Performance mit dem Ziel der Prozessstabilisierung;
5. Batchbetrieb.

§ 4 Soll-Verfügbarkeit in der Kernzeit

(1) Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen in den Einzelverträgen gewährleistet die ekom21 in technischer Hinsicht die Gebrauchstauglichkeit der in ihrer Verantwortung liegenden IT-Systeme wöchentlich montags bis freitags in der Zeit von 6.30 Uhr bis 18.30 Uhr (Kernzeit) mit einer Soll-Verfügbarkeit von 99,0 % im Jahresmittel. Ausgenommen von der Soll-Verfügbarkeit sind gesetzliche Feiertage im Bundesland Hessen sowie der 24.12. und der 31.12.

- (2) Unter Verfügbarkeit ist die technische Nutzbarkeit und Gebrauchstauglichkeit der von ekom21 für den Betrieb der Softwareanwendungen unterhaltenen IT-Systeme während der Kernzeit zu verstehen.
- (3) Die reale, tatsächliche Verfügbarkeit der ekom21 IT-Systeme während der Kernzeit wird am Ende des Jahres nachträglich ermittelt und berechnet sich aus dem Quotienten der Zeit, zu dem die IT-Systeme der ekom21 während der Kernzeit verfügbar waren und der Zeit, zu dem das System nach Vereinbarung zur Verfügung hätte stehen sollen:

$(\text{Soll-Verfügbarkeit} - \text{Ausfallzeit}) * 100 [\%] / \text{Soll-Verfügbarkeit}$

- (4) Ausfallzeit ist dabei die Zeit, die die IT-Systeme tatsächlich nicht Gebrauchstauglich waren, wobei Ausfallzeiten von weniger als zehn (10) zusammenhängende Minuten noch als ordnungsgemäße Leistungserbringung gelten und nicht als die Soll-Verfügbarkeit beeinträchtigende Zeiten angerechnet werden. Die reale Verfügbarkeit wird ins Verhältnis zur Soll-Verfügbarkeit gesetzt.
- (5) Bei der Ermittlung der Verfügbarkeit bleibt daher die Nutzbarkeit der Softwareanwendungen als solches ebenso unberücksichtigt. Ausgenommen bleiben auch die Zeiten, in denen die Verfügbarkeit der IT-Systeme aufgrund von Störungen und/oder Mängeln der Software beeinträchtigt ist.
- (6) Außerhalb der Kernzeit gemäß Abs. 2 schuldet die ekom21 keine Verfügbarkeit ihrer IT-Systeme, selbst wenn der Auftraggeber zu diesen Zeiten die Leistungen der ekom21 nach diesen Geschäftsbedingungen und/oder dem Einzelvertrag tatsächlich nutzen kann. Darüber hinaus gehende Verfügbarkeitszeiten sind vielmehr zwischen den Vertragspartnern gesondert schriftlich zu vereinbaren.
- (7) Die Verfügbarkeit der ekom21 IT-Systeme wird am Leistungsübergabepunkt im Hause der ekom21 gemessen. Zur Messung werden Standardmessinstrumente der ekom21 verwendet.

§ 5 Reaktionszeiten

- (1) Nach schriftlicher Vereinbarung der Vertragsparteien zur Anwendung dieser Vorschrift, gelten während der Kernzeiten für diese Softwaresysteme darüber hinaus folgende Reaktionszeiten:
 1. Betriebsverhindernder Mangel: 2 Stunden nach Meldung des Mangels
 2. Betriebsbehindernder Mangel: 8 Stunden nach Meldung des Mangels
 3. Leichter Mangel: 16 Stunden nach Meldung des Mangels
- (2) Für die Meldung des Mangels ist ausschließlich die unter § 12 genannte Hotline zu benutzen. Ansonsten besteht keine Verpflichtung von ekom21 die unter Abs. 1 bezeichneten Reaktionszeiten einzuhalten. Ein betriebsverhindernder Mangel liegt vor, wenn die Nutzung des Gesamtsystems unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.
- (3) Ein betriebsbehindernder Mangel liegt vor, wenn die Nutzung des Gesamtsystems erheblich eingeschränkt ist. Ein leichter Mangel liegt vor, wenn die Nutzung des Gesamtsystems mit leichten Einschränkungen möglich ist.

§ 6 Nichterfüllung der Soll-Verfügbarkeit

- (1) Wird die vereinbarte Soll-Verfügbarkeit im Verantwortungsbereich der ekom21 aus Gründen, die diese zu vertreten hat pflichtwidrig nicht erfüllt, so kann der Auftraggeber eine Minderung der Vergütung bei einer realen Verfügbarkeit von kleiner
 - a) 99 % mindestens aber 89 % um 5 %,
 - b) 89 % mindestens aber 79 % um 15 %,
 - c) 79 % mindestens aber 69 % um 20 %,
 - d) 69 % mindestens aber 59 % um 25 %.fordern. Bei einer Verfügbarkeit von weniger als 50 % wird der der Vergütungsanspruch der ekom21 um 75 % gekürzt.
- (2) Die sich aus der Nichterfüllung der Soll-Verfügbarkeit ergebenden Beträge werden durch ekom21 in Form von Gutschriften bei der nächsten üblichen Abrechnung berücksichtigt. Der Betrag der jeweiligen monatlichen Abrechnung verringert sich um 1/12 des unter Abs. 1 ermittelten Betrages.
- (3) Im Falle von höherer Gewalt treten die Soll-Verfügbarkeit sowie die vorstehend beschriebenen Rechtsfolgen für die Dauer der höheren Gewalt außer Kraft. Es gilt § 14.
- (4) Die sich bei einer Nichterfüllung der Soll-Verfügbarkeit ergebenden Rechtsfolgen sind – vorbehaltlich des Rechts auf Kündigung aus wichtigem Grund gemäß § 9 - abschließend in diesem § 6 beschrieben.
- (5) Der Auftraggeber muss die Nichterfüllung der Soll-Verfügbarkeit unverzüglich nach deren Kenntniserlangung bei der ekom21 schriftlich anzeigen.
- (6) Kommt der Auftraggeber seinen Obliegenheiten gemäß Abs. 5 nicht ordnungsgemäß nach, so ist er mit der Geltendmachung von Ansprüchen nach Abs. 1 ausgeschlossen.

§ 7 Allgemeine Pflichten der ekom21

- (1) Die ekom21 erbringt ihre Leistungen nach den geltenden Vorschriften (z. B. Grundsätze ordnungsgemäßer Datenverarbeitung), den jeweiligen Einzelverträgen und nach dem Stand der Technik.

ekom21 – Kommunales Gebietsrechenzentrum Hessen

Körperschaft des öffentlichen Rechts

Geschäftsstelle Darmstadt Robert-Bosch-Straße 13, 64293 Darmstadt **Telefon** 06151 704 0 **Fax** 06151 704 2030

Geschäftsstelle Gießen Carlo-Mierendorff-Straße 11, 35398 Gießen **Telefon** 0641 9830 0 **Fax** 0641 9830 2020

Geschäftsstelle Kassel Knorrstraße 30, 34134 Kassel **Telefon** 0561 204 0 **Fax** 0561 204 2010

Direktoren Bertram Huke, Ulrich Künkel **Sitz der Körperschaft** Gießen **E-Mail** ekom21@ekom21.de **Web** www.ekom21.de

Die ekom21 – KGRZ Hessen ist zertifiziert nach ISO 27001 auf der Basis von IT-Grundschutz durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

- (2) Die ekom21 führt regelmäßig die notwendigen Maßnahmen zur Datensicherung auf ihren IT-Systemen durch.
 - (3) Die ekom21 ist bereit, dem Auftraggeber gegen gesonderte Vergütung bei Störungen, die im Einflussbereich des Auftraggebers liegen, zu unterstützen. Sie unterrichtet den Auftraggeber bei Verdacht von Datenschutzverletzungen, Störungen und sonstigen wichtigen Vorkommnissen.
- der Auftraggeber mit der Zahlung der vereinbarten Vergütung für zwei Kalendermonate innerhalb eines Monats oder mit der Zahlung der Vergütung für einen Kalendermonat innerhalb zweier Kalendermonate in Verzug ist;
 - über das Vermögen eines der Vertragspartner das Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse die Eröffnung abgelehnt wird.

§ 8 Mitwirkung des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber wird der ekom21 die erforderlichen Informationen und Unterlagen aus seiner Sphäre zur Verfügung stellen. Der Auftraggeber wird den Mitarbeitern von ekom21 Zugang zu seinen Räumlichkeiten und der dort vorhandenen informationstechnischen Infrastruktur gewähren, soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist.
- (5) Alle Erklärungen in diesem Zusammenhang bedürfen der Schriftform.

- (2) Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungsleistungen trotz Aufforderung von ekom21 nicht, nicht rechtzeitig oder unvollständig nach und hat er dies zu vertreten, kann ekom21 ein Angebot unterbreiten, diese Leistungen selbst an Stelle des Auftraggebers zu erbringen. Wenn und soweit Termine wegen der Verzögerung nicht eingehalten werden, verschieben sich diese angemessen. Im Falle eines Werkvertrages bleiben der Anspruch des Auftragnehmers auf Entschädigung gemäß § 642 BGB und das Recht, gegebenenfalls gemäß § 643 BGB zu kündigen unberührt.

Teil II. Gemeinsame Bestimmungen

§ 9 Vertragslaufzeit, Kündigung

- (1) Die Einzelverträge werden auf unbestimmte Zeit geschlossen und beginnen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, mit dem (voraussichtlichen) Bereitstellungsdatum.
 - (2) Jeder Vertragspartner kann die Einzelverträge mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines Kalenderjahres kündigen. Ist eine Mindestlaufzeit vereinbart, wird die Kündigung jedoch nicht vor Ablauf der Mindestlaufzeit wirksam. Wird der Vertrag teilweise gekündigt (z. B. durch Herabsetzung der Fallzahlen), werden die Vertragspartner die Vergütung neu verhandeln. Kommt keine Einigung über die Vergütung zustande, so gelten die Preise in der jeweils aktuellen Preisliste der ekom21.
 - (3) Das Recht des Auftraggebers zur Kündigung aus wichtigem Grund ohne Bestimmung einer angemessenen Frist zur Abhilfe wegen nicht- oder nichtrechtzeitiger Gewährung oder wegen Entzugs des Gebrauchs (§ 543 BGB) hinsichtlich der betroffenen Anwendung ist ausgeschlossen, sofern nicht die Beseitigung des Mangels endgültig fehlgeschlagen ist. Die Beseitigung des Mangels gilt als fehlgeschlagen, wenn die ekom21 den ordnungsgemäß angezeigten Mangel nicht binnen einer Frist von 50 Kalendertagen ab ordnungsgemäßer Mängelanzeige so beseitigt, dass die betroffene Anwendung wirtschaftlich sinnvoll genutzt werden kann. Macht der Auftraggeber von seinem Kündigungsrecht keinen Gebrauch, kann die ekom21 nach Ablauf weiterer 30 Kalendertage ihrerseits den Vertrag kündigen.
 - (4) Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt, vorbehaltlich der Regelung in Abs. 3, unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn
 - der Auftraggeber die ihm eingeräumten Nutzungsrechte überschreitet und ein solches Verhalten auch auf schriftliche Abmahnung der ekom21 nicht unterlässt;
- (1) Die ekom21 beachtet die geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Hessischen Datenschutz- und Informationsfreiheitsgesetzes (HDSIG). Weitere Informationen zum Datenschutz stellt die ekom21 auf ihrer Internetseite <https://www.ekom21.de> in der Rubrik „Datenschutz“ bereit.
 - (2) § 10 Abs. 2 bis Abs. 5 gilt nur, soweit ekom21 im Rahmen der Durchführung des Einzelauftrags als Auftragsverarbeiter personenbezogene Daten des Auftraggebers gemäß Art. 28 DSGVO verarbeitet (Auftragsverarbeitung).
 - (3) Erfolgt die Auftragsverarbeitung nicht auf der Grundlage eines anderen Rechtsinstruments, ist von den Vertragsparteien eine Vereinbarung nach Vorgabe der jeweils aktuell geltenden Mustervereinbarung der ekom21 für die Auftragsverarbeitung als Anhang zu dem Einzelvertrag abzuschließen.
 - (4) Die ekom21 wird bei der Verarbeitung personenbezogener Daten den schriftlichen Weisungen des Auftraggebers folgen. Außerhalb dieser Weisungen wird die ekom21 die ihr zur Verarbeitung überlassenen Daten weder für eigene noch für Zwecke Dritter verwenden. Der Auftraggeber steht dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes die ekom21 von Ansprüchen Dritter frei.
 - (5) Für die Zulässigkeit der Verarbeitung der personenbezogenen Daten sowie für die Wahrnehmung der Rechte der Beteiligten ist der Auftraggeber verantwortlich.
 - (6) Die ekom21 gibt die Daten auf Anforderung des Auftraggebers jederzeit heraus. Soweit der Auftraggeber oder die ekom21 aufgrund öffentlich-rechtlicher Vorschriften dazu verpflichtet ist, gespeicherte Daten an die öffentliche Hand herauszugeben, so geschieht dies, gleich ob der Auftraggeber eine ausdrückliche Genehmigung erteilt hat, ausschließlich im Auftrag des Auftraggebers. Die ekom21 kann hierfür eine gesonderte Vergütung verlangen.
 - (7) Soweit Mitarbeiter der ekom21, z. B. bei Arbeiten mittels Datenfernübertragung (DFÜ), Zugang zu personenbezogenen Informationen erhalten, vereinbaren die Vertragspartner folgendes:

ekom21 – Kommunales Gebietsrechenzentrum Hessen

Körperschaft des öffentlichen Rechts

Geschäftsstelle Darmstadt Robert-Bosch-Straße 13, 64293 Darmstadt **Telefon** 06151 704 0 **Fax** 06151 704 2030

Geschäftsstelle Gießen Carlo-Mierendorff-Straße 11, 35398 Gießen **Telefon** 0641 9830 0 **Fax** 0641 9830 2020

Geschäftsstelle Kassel Knorrstraße 30, 34134 Kassel **Telefon** 0561 204 0 **Fax** 0561 204 2010

Direktoren Bertram Huke, Ulrich Künkel **Sitz der Körperschaft** Gießen **E-Mail** ekom21@ekom21.de **Web** www.ekom21.de

Die ekom21 – KGRZ Hessen ist zertifiziert nach ISO 27001 auf der Basis von IT-Grundschutz durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

1. Bei der Vornahme von Arbeiten mittels DFÜ müssen grundsätzlich mit Wissen und Willen des Auftraggebers erfolgen.
 2. Der Kreis des autorisierten Personals soll festgelegt werden.
 3. Der Auftraggeber soll das Personal als autorisiert identifizieren können.
 4. Um zu verhindern, dass ein unbefugter Teilnehmer Zugriff auf das DV-System erhält, sind geeignete Zugriffsverfahren, wie z. B. VPN oder Call-Back, zu verwenden.
 5. Der Auftraggeber kann die Arbeiten jederzeit abbrechen.
- (8) Soweit die ekom21 Rechenzentrumsleistungen durch einen oder mit Hilfe von Dritten erbringt, wird sie dies nur unter der Voraussetzung tun, dass auch der Dritte der Einhaltung des Sicherheitskonzeptes der ekom21 schriftlich zustimmt.

§ 11 Geheimhaltung

Die Vertragspartner verpflichten sich, alle gegenseitig ausgetauschten Daten, Programme, Unterlagen und Informationen über die Dauer des Vertrages hinaus geheim zu halten und Dritten nicht zugänglich zu machen. Alle Personen, denen im Rahmen der Vertragserfüllung Zugang zu den genannten Gegenständen oder Informationen gewährt wird, sind schriftlich zur Geheimhaltung zu verpflichten. Der Auftraggeber erkennt an, dass die bei der ekom21 eingesetzte Software ihre Betriebsgeheimnisse sind.

§ 12 Support und Hotline

- (1) Der Auftraggeber kann technische und fachliche Fragen zu den Leistungen des Rechenzentrums sowie Störungen per Telefon, per Telefax oder per E-Mail an die ekom21 richten. Die ekom21 ist bemüht, Anfragen und Störungsmeldungen über die Hotline kurzfristig zu bearbeiten.
- (2) Die Hotline ist Montag bis Donnerstag von 07:30 Uhr bis 16:30 Uhr und freitags von 07:30 Uhr bis 15:00 Uhr (nicht an gesetzlichen Feiertagen in Hessen sowie am 24.12 und 31.12) besetzt. Die Telefonnummer der Hotline sowie die E-Mail-Adresse sind im jeweiligen Einzelvertrag angegeben.
- (3) Anfragen über die Hotline werden grundsätzlich nur von dem durch den Auftraggeber schriftlich mitgeteilten Ansprechpartner an die ekom21 gerichtet.

§ 13 Vergütung

- (1) Die ekom21 erhält für die gem. §§ 2, 3 zu erbringenden Leistungen die vertraglich festgelegte Vergütung.
- (2) Die festgelegte Vergütung ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, im Voraus zur Zahlung fällig.
- (3) Wird die ekom21 tätig oder in Anspruch genommen, ohne dass eine von ihr zu vertretende Störung vorliegt, so ist die ekom21 berechtigt, die von ihr erbrachten Leistungen nach der jeweils aktuellen Preisliste der ekom21 gesondert abzurechnen. Auch soweit einzelvertraglich eine Vergütungsregelung für diesen Fall nicht vorgesehen oder anderweitig schriftlich vereinbart ist, gilt die jeweils gültige Preisliste der ekom21.
- (4) Soweit die ekom21 ihre Vergütung auf der Basis von vereinbarten Mindestfallzahlen erbringt, erhöht sich die Vergütung pro Fall bei Unterschreitung der vereinbarten Fallzahlen um den Betrag, der bei Vereinbarung der tatsächlich bearbeiteten Fälle in der jeweils aktuellen Preisliste aufgeführt ist. Erreicht der Auftraggeber nach den tatsächlichen Fallzahlen eine vereinbarte Mindestentgelthöhe nicht, so wird die Differenz dem Auftraggeber am Ende des Jahres zusätzlich in Rechnung

gestellt. Der Auftraggeber kann die vereinbarten Mindestfallzahlen nur unter Beachtung der Kündigungsvorschriften ändern.

- (5) Der Auftraggeber kann, außer im Falle einer groben Pflichtverletzung durch die ekom21, nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aus demselben Rechtsverhältnis aufrechnen. Die Befugnis des Auftraggebers zur Aufrechnung mit Bereicherungsansprüchen, die ihm infolge der automatischen Senkung der vereinbarten Vergütung bei Mängeln zustehen (§ 536 Abs. 1 BGB) oder mit Schadensansprüchen wegen Mängeln nach § 536 a BGB bleibt hiervon unberührt. Zurückbehaltungsrechte stehen ihm nur wegen Gegenansprüchen aus dem entsprechenden Vertragsverhältnis und bei groben Pflichtverletzungen der ekom21 zu.

§ 14 Höhere Gewalt

- (1) Führt ein Ereignis höherer Gewalt dazu, dass eine der Vertragsparteien ihre Verpflichtungen nicht, nicht vollständig, nicht vertragsgemäß oder nicht rechtzeitig erfüllen kann, ist die von einem Ereignis höherer Gewalt betroffene Vertragspartei für die Dauer des Ereignisses der höheren Gewalt von der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen befreit.
- (2) „Höhere Gewalt“ ist ein Ereignis, das für keine der Vertragsparteien unter Anwendung äußerster, billigerweise zu erwartender Sorgfalt vorhersehbar war. Höhere Gewalt kann in diesem Sinne insbesondere folgende Ereignisse umfassen: Krieg, Aufstand, Unruhen, Embargo, Explosion, Brand, Hochwasser, Unwetter, Unterbrechung der Stromversorgung und Arbeitskämpfmaßnahmen.
- (3) Die durch ein Ereignis höherer Gewalt an der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gehinderte Vertragspartei wird alle erforderlichen Anstrengungen unternehmen, um die Auswirkungen des Ereignisses höherer Gewalt auf ihre vertraglichen Verpflichtungen, insbesondere die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen, so weit wie möglich zu beschränken.
- (4) Nach Beendigung des Ereignisses höherer Gewalt wird die durch ein Ereignis höherer Gewalt an der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gehinderte Vertragspartei die andere Vertragspartei unverzüglich hierüber benachrichtigen und ihre vertraglichen Verpflichtungen wieder erfüllen.

Teil III. Besondere Bestimmungen für Mitglieder der ekom21

§ 15 Geltung der Benutzungsordnung

- (1) Die zwischen ekom21 und deren satzungsgemäßen Mitgliedern durch Einzelvertrag erwachsenden Rechtsbeziehungen sind öffentlich-rechtliche Benutzungsverhältnisse im Sinne von § 1 Abs. 2 Satz 2 der Benutzungsordnung der ekom21.
- (2) Diese besonderen Geschäftsbedingungen und die AGB der ekom21 sowie in geschäftsfallbezogenen Dokumenten (vgl. § 15 Abs. 1 AGB) enthaltene Bedingungen treffen für das öffentlich-rechtliche Benutzungsverhältnis konkretisierende und ergänzende Regelungen im Sinne von § 4 Abs. 2 der Benutzungsordnung der ekom21. Die Benutzungsordnung der ekom21 gilt daher zusätzlich zu anderen, im Einzelvertrag oder geschäftsfallbezogenen Dokumenten (vgl. § 15 Abs. 1 AGB) enthaltenen Bedingungen.
- (3) Abs. 2 gilt entsprechend für das jeweils gültige Entgelt- und Leistungsverzeichnis der ekom21.

ekom21 – Kommunales Gebietsrechenzentrum Hessen

Körperschaft des öffentlichen Rechts

Geschäftsstelle Darmstadt Robert-Bosch-Straße 13, 64293 Darmstadt **Telefon** 06151 704 0 **Fax** 06151 704 2030

Geschäftsstelle Gießen Carlo-Mierendorff-Straße 11, 35398 Gießen **Telefon** 0641 9830 0 **Fax** 0641 9830 2020

Geschäftsstelle Kassel Knorrstraße 30, 34134 Kassel **Telefon** 0561 204 0 **Fax** 0561 204 2010

Direktoren Bertram Huke, Ulrich Künkel **Sitz der Körperschaft** Gießen **E-Mail** ekom21@ekom21.de **Web** www.ekom21.de

Die ekom21 – KGRZ Hessen ist zertifiziert nach ISO 27001 auf der Basis von IT-Grundschutz durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

- (4) Soweit in diesen besonderen Geschäftsbedingungen die Terminologie „Vertrag“, „Einzelvertrag“, „Einzelverträge“ oder ähnlich verwendet wird, so ist damit im Verhältnis zwischen Mitglied und ekom21 das jeweilige Benutzungsverhältnis gemeint. Soweit die Begrifflichkeit „Auftraggeber“ oder „Kunde“ verwendet wird, ist damit im Verhältnis zwischen Mitglied und ekom21 der Benutzer im Sinne der Benutzungsordnung der ekom21 zu verstehen.
- (5) Die jeweils gültige Benutzungsordnung, die Verbandsatzung und das Mitgliederverzeichnis sowie diese besonderen Geschäftsbedingungen und weitere Geschäftsbedingungen der ekom21 können im Internet unter der Adresse <https://www.ekom21.de>.

§ 16 Vorrangverhältnis

- (1) Falls sich Regelungen dieser Geschäftsbedingungen, der AGB der ekom21 oder Bedingungen in geschäftsfallbezogenen Dokumenten (§ 15 Abs. 1 AGB) mit Vorschriften der Benutzungsordnung widersprechen, sind die Regelungen der Benutzungsordnung stets vorrangig und einzig maßgebend. Satz 1 gilt entsprechend auch für das jeweils gültige Entgelt- und Leistungsverzeichnis der ekom21, dass nach § 11 der Benutzungsordnung insoweit den Maßgaben für die Bestimmung der vom Benutzer zu zahlenden Vergütung bildet.
- (2) Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen berührt die Wirksamkeit der übrigen getroffenen Regelungen nicht. Sollte eine zwischen Auftraggeber und ekom21 getroffene Bestimmung unwirksam sein oder werden, ist die unwirksame Bestimmung durch eine solche wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem von allen Parteien der betroffenen Vereinbarung bei Vertragsabschluss gewollten in rechtlich zulässiger Weise am nächsten kommt. Gleiches gilt für etwaige Lücken und Unklarheiten in der Vereinbarung. § 16 Abs. 1 bleibt unberührt.
- (3) Die Vorschrift des § 14 Abs. 4 der Benutzungsordnung der ekom21 findet auf Rechtsverhältnisse nach diesen besonderen Geschäftsbedingungen keine Anwendung.

ekom21 – Kommunales Gebietsrechenzentrum Hessen

Körperschaft des öffentlichen Rechts

Geschäftsstelle Darmstadt Robert-Bosch-Straße 13, 64293 Darmstadt **Telefon** 06151 704 0 **Fax** 06151 704 2030

Geschäftsstelle Gießen Carlo-Mierendorff-Straße 11, 35398 Gießen **Telefon** 0641 9830 0 **Fax** 0641 9830 2020

Geschäftsstelle Kassel Knorrstraße 30, 34134 Kassel **Telefon** 0561 204 0 **Fax** 0561 204 2010

Direktoren Bertram Huke, Ulrich Künkel **Sitz der Körperschaft** Gießen **E-Mail** ekom21@ekom21.de **Web** www.ekom21.de

Die ekom21 – KGRZ Hessen ist zertifiziert nach ISO 27001 auf der Basis von IT-Grundschutz durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik