

## § 1 Vertragsgegenstand und Geltungsbereich

- (1) Diese besonderen Geschäftsbedingungen für die Hardwarewartung (HWWB) gelten für die Aufrechterhaltung und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft von Hardware des Auftraggebers zusätzlich zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ekom21 (AGB). Die HWWB gehen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ekom21 vor. Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung der Geschäftsleitung der ekom21. Andere Vertragsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn die ekom21 ihnen nicht widerspricht oder den Vertrag durchführt.
- (2) Soweit der Auftraggeber satzungsgemäßes Mitglied der ekom21 ist, gelten die sich aus dem Teil II (§§ 8 bis 10) ergebenden Besonderheiten. Der Teil II gilt nicht für Auftraggeber, die keine satzungsgemäßen Mitglieder der ekom21 sind.
- (3) Die HWWB gelten nur, soweit der Auftraggeber Unternehmer, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- (4) Auch bei zukünftiger Wartung von Hardware des Auftraggebers gelten bei Geschäften mit dem Auftraggeber die HWWB in der jeweils bei Vertragsabschluss gültigen Fassung.
- (5) Die HWWB gelten nicht für andere Leistungen der ekom21, wie z. B. die Pflege von Software, die erstmalige Bereitstellung von Hardware und die Installation und Anpassung von Hardware an die Bedürfnisse des Auftraggebers.
- (6) 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

### I. Bestimmungen über die Hardwarewartung

## § 2 Leistungsumfang

- (1) Die ekom21 übernimmt die Wartung solcher Hardwarekomponenten, die in technisch einwandfreiem Zustand sind, ordnungsgemäß installiert wurden und sich an einem geeigneten Betriebsort befinden. Zu diesem Zweck überprüft die ekom21 bei Vertragsbeginn den Zustand und die Integration der Komponenten und erstellt hierüber ein Protokoll. Der Auftraggeber legt der ekom21 zu diesem Zweck aussagekräftige Unterlagen vor, aus denen sich Alter, genaue Geräteangaben, die Version und die sonstigen technischen Eigenschaften der einzelnen Komponenten ergeben. Für den Fall, dass eine Hardwarekomponente nicht einwandfrei ist, einigen sich die Vertragspartner darüber, wer von ihnen den einwandfreien Zustand der jeweiligen Komponenten herbeiführt. Übernimmt die ekom21 diese Aufgabe, so stellt sie diesen Aufwand und die hierzu aufgewendeten Kosten in Rechnung.
- (2) Die ekom21 erbringt im Rahmen der Hardwarewartung folgende Wartungsleistungen:

### 1. Störungsbearbeitung

Die ekom21 unterstützt den Auftraggeber bei der Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Hardwarekomponenten. Hierzu wird die ekom21 die ihr vom Auftraggeber gemäß Abs. 3 gemeldeten Störungen analysieren und dem Auftraggeber Informationen zur Störungsbeseitigung oder Hinweise zur Umgehung der Störung geben. Die ekom21 wird, falls eine Fehlerbeseitigung durch den Auftraggeber nach Hinweis der ekom21 nicht möglich ist, die Störung beseitigen.

### 2. Vorsorgende Wartung

Soweit einzelvertraglich vereinbart, werden alle netzwerkbildenden Komponenten (z. B. Router, Hubs, Bridges, Server, etc.) so oft dies nach Ansicht von der ekom21 erforderlich ist, jedoch mindestens einmal pro Jahr, überprüft und getestet, um Ausfälle zu vermeiden und Defekte frühzeitig zu erkennen. Netzwerknutzende Komponenten (z. B. Arbeitsplatzrechner, Drucker, Monitore, etc.) sind nicht Gegenstand der vorsorglichen Wartung.

### 3. Reservehaltung der Hardwarekomponenten

Für Komponenten, die einzelvertraglich als Komponenten mit Reservehaltung gekennzeichnet sind, hält die ekom21 für den Störfall funktionell vergleichbare Reservegeräte oder Ersatzteile vor. Im Störfall erfolgt ein Austausch der defekten Teile durch die von ekom21 vorgehaltenen Reservegeräte oder Ersatzteile bis zur Fertigstellung der Reparatur, so dass insoweit die Funktionalität des Netzwerkes des Auftraggebers bestehen bleibt.

- (3) Der Auftraggeber wird auftretende Störungen der ekom21 unverzüglich und in allen ihm erkennbaren Einzelheiten übermitteln. Auf Aufforderung hat der Auftraggeber mittels eines von der ekom21 bereitgestellten Formularblattes die Störungsmeldung zu dokumentieren und der ekom21 zu übersenden.
- (4) Im Rahmen der Wartung ausgetauschte Geräte gehen im Verhältnis zwischen den Vertragspartnern in das Eigentum der ekom21 über.
- (5) Die ekom21 hält geeignetes Personal vor, um bei dem Auftraggeber auftretende Hardwarestörungen bearbeiten zu können.
- (6) Die ekom21 beginnt bis spätestens zum Ablauf des auf den Eingang einer Störungsmeldung gemäß Abs. 3 folgenden Arbeitstages (vgl. Abs. 7) mit der Störungsanalyse.
- (7) Änderungen der Konfiguration und des Umfelds der Hardware erfolgen auf eigenes Risiko des Auftraggebers, wenn die ekom21 nicht zuvor ausdrücklich die Freigabe der Änderung erteilt hat. Werden durch die Wartungsleistungen technische Änderungen notwendig, trägt der Auftraggeber den Aufwand für die Anpassung seiner Systemumgebung.

## § 3 Nicht geschuldete Leistungen

- (1) Nicht in den Wartungsleistungen enthalten sind:
  - die Beseitigung von Schäden, die aufgrund der Verwendung von Einrichtungen, Betriebsmitteln oder Zubehör entstanden sind, die nicht den technischen Spezifikationen entsprechen;
  - die Beseitigung von Schäden, die auf Ursachen zurückzuführen sind, die außerhalb der Kontrolle des Wartungsdienstes liegen, wie Störungen oder Ausfall der Stromversorgungsanlage, Blitzschlag, Explosion, Implosion, Feuer, Wasser, Feuchtigkeit, chemische Stoffe, Diebstahl, Plünderung, Sabotage, Streik, Krieg, innere Unruhen, sonstige Fälle höherer Gewalt sowie schuldhaftes Verhalten dritter Personen;
  - die Beseitigung von Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung der Hardware durch den Auftraggeber entstanden sind;
  - Aufarbeitung der Lackierung von Verkleidungsteilen;
  - Reinigung, die infolge umweltbedingter Verschmutzung erforderlich werden;

- Aufwendungen für Störungsmeldungen, denen keine Hardware-Störung zugrunde liegt;
- die Beseitigung von Schäden, die dadurch entstanden sind, dass der Auftraggeber ohne Rücksprache mit der ekom21 Änderungen der Konfiguration und des Umfelds der Hardware durchgeführt hat.

- (2) Von den vertraglichen Leistungen sind Verschleiß- und Verbrauchsteile, insbesondere Druckermaterialien (z.B. Toner, Tintenpatronen) und Festplatten, nicht erfasst. Die ekom21 wird Verschleißteile, soweit einzelvertraglich bestimmt, entsprechend der vorliegenden Bestimmungen und gegen gesonderte Vergütung ersetzen.

#### § 4 Hotline, Fernwartung

- (1) Die ekom21 unterhält eine telefonische Hotline, über die der Auftraggeber Störungsmeldungen abgeben kann. Die Hotline ist Montag bis Donnerstag von 06:30 Uhr bis 20:00 Uhr und freitags von 06:30 Uhr bis 18:00 Uhr (nicht an gesetzlichen Feiertagen in Hessen) besetzt. Die Telefonnummer der Hotline sowie die E-Mail-Adresse sind im jeweiligen Einzelvertrag angegeben.
- (2) Der Ansprechpartner des Auftraggebers (vgl. § 6 Abs. 1 AGB der ekom21) kann über die Hotline Störungen der im Rahmen des Wartungsvertrages betreuten Hardware per Telefon oder E-Mail an die ekom21 melden. Die ekom21 ist bemüht, Anfragen über die Hotline kurzfristig zu bearbeiten.
- (3) Die ekom21 kann ihre Wartungsleistungen auch mittels Datenfernübertragung (DFÜ) erbringen. Der Auftraggeber wird hierfür die notwendigen technischen Voraussetzungen schaffen und unterhalten, um der ekom21 den Zugriff auf sein System zu ermöglichen. Soweit beim Auftraggeber Leitungskosten entstehen, werden diese von ihm getragen. Mangels einer betriebsbereiten DFÜ beim Auftraggeber vor Ort zu erbringenden Leistungen sind gesondert zu vergüten.

#### § 5 Vergütung

- (1) Die Vergütung gilt für die einzelvertraglich vereinbarte Hardwarekonstellation. Erwirbt der Auftraggeber weitere Hardware, erbringt die ekom21 Wartungsleistungen für diese nur aufgrund einer gesonderten Vereinbarung zwischen den Vertragspartnern.
- (2) Die monatlich im Einzelvertrag vereinbarte Vergütung ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, monatlich im Voraus fällig.
- (3) Überschneidungen mit Gewährleistungsansprüchen in den ersten zwölf Monaten nach Lieferung von durch die ekom21 gelieferter Hardware sind in die Kalkulation der Vergütung eingeflossen, da während dieses Zeitraumes üblicherweise vermehrt solche Leistungen in Anspruch genommen werden, die die Beantwortung zu allgemeinen Fragen der Funktionalität und der Bedienung betreffen.
- (4) Wartungsleistungen, die auf Anforderung des Auftraggebers außerhalb der Wartungszeiten (vgl. § 4 Abs. 1) erfolgen, werden nach Aufwand vergütet. Dies gilt auch für Leistungen vor Ort beim Auftraggeber oder am Standort des Systems, die auf Anforderung des Auftraggebers erfolgen oder zur Erbringung der Wartungsleistungen erforderlich sind.
- (5) Leistungsnachweise für nach Aufwand abzurechnender Arbeiten beim Auftraggeber oder am Standort des Servers sind vom Auftraggeber nach Beendigung der Arbeiten zu unterzeichnen. Sonstige nach Aufwand abzurechnende Leistungen werden am Ende des Monats mit dem benötigten Zeitaufwand in einem Tätigkeitsbericht festgehalten und dem Auftraggeber zur Prüfung vorgelegt.

- (6) Fahrtkosten, Spesen und gegebenenfalls Übernachtungskosten für Leistungen, die die ekom21 nicht an ihrem Geschäftssitz erbringt, werden gesondert berechnet.

#### § 6 Leistungsstörungen

Der Auftraggeber wird von der ekom21 im Rahmen des Wartungsvertrages erbrachte Lieferungen oder Leistungen nach der Übergabe untersuchen und Mängel unverzüglich schriftlich rügen. Der Auftraggeber übernimmt in Bezug auf alle Lieferungen und Leistungen der ekom21 eine Untersuchungs- und Rügepflicht entsprechend § 377 HGB. Durch die Gewährleistung für im Rahmen des Wartungsvertrages erbrachte Lieferungen und Leistungen wird eine eventuell zugleich laufende Gewährleistungsfrist für die dem Auftraggeber überlassene Hardware, die nach den Wartungsvereinbarungen zu warten ist, nicht verlängert. Die in §§ 11 bis 13 AGB der ekom21 getroffenen Bestimmungen beziehen sich daher ausschließlich auf im Rahmen der Wartung erbrachte Lieferungen und Leistungen.

#### § 7 Vertragsbeginn, Kündigung

- (1) Beginn und Dauer des Einzelvertrages werden einzelvertraglich vereinbart. Mangels solcher Vereinbarung beginnt der Einzelvertrag mit der Anzeige der Leistungsbereitschaft durch die ekom21, spätestens jedoch mit der Inanspruchnahme der Leistungen durch den Auftraggeber und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.
- (2) Jeder Vertragspartner kann den Wartungsvertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres ganz oder teilweise kündigen oder eine Verringerung der zu erbringenden Leistung verlangen, soweit einzelvertraglich nichts anderes bestimmt ist.
- (3) Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn
- 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.
- (4) Alle Erklärungen in diesem Zusammenhang bedürfen der Schriftform.

## II. Besondere Bestimmungen für Mitglieder der ekom21

### § 8 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 enthaltenen Bedingungen.
- (3) 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.
- (4) Die jeweils gültige Benutzungsordnung, die Verbundssatzung und das Mitgliederverzeichnis sowie diese besonderen Geschäftsbedingungen und weitere Geschäftsbedingungen der ekom21 können im Internet unter der Adresse <https://www.ekom21.de> eingesehen werden.

### § 9 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.
- (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. § 9 Abs. 1 bleibt unberührt.

### § 10 Geltung einzelner Vorschriften

- (1) Die Vorschrift des § 14 Abs. 4 der Benutzungsordnung der ekom21 findet auf Rechtsverhältnisse nach diesen besonderen Geschäftsbedingungen keine Anwendung.
- (2) § 6 Satz 4 dieser Geschäftsbedingungen erfährt folgende Fassung:  
  
„Die in § 12 Benutzungsordnung der ekom21 und § 11 Abs. 1, 2, 5, 8 bis 10 und §§ 12 bis 13 AGB der ekom21 getroffenen Bestimmungen beziehen sich daher ausschließlich auf im Rahmen der Wartung erbrachte Lieferungen und Leistungen. Die Bestimmungen in § 11 Abs. 3, 4, 6 und 7 AGB der ekom21 finden keine Anwendung.“