

**nach § 1 Vertragsgegenstand und Geltungsbereich**

- (1) Diese besonderen Geschäftsbedingungen für Managed Application Hosting (MAH) regeln Betreiberdienstleistungen der ekom21 für vom Auftraggeber beigestellte Softwareanwendungen (§ 8), die dieser 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) Änderungen und Ergänzungen dieser Geschäftsbedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung der Geschäftsleitung der ekom21. Diese MAH gehen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ekom21 (AGB), die zusätzlich gelten, vor. Andere Vertragsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn die ekom21 ihnen nicht widerspricht oder den Vertrag durchführt.
- (3) Soweit der Auftraggeber satzungsgemäßes Mitglied der ekom21 ist, gelten die sich aus dem Teil IV (§§ 16 bis 17) ergebenden Besonderheiten. Der Teil IV gilt nicht für Auftraggeber, die keine satzungsgemäßen Mitglieder der ekom21 sind.
- (4) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich, soweit der Auftraggeber Unternehmer, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- (5) Auch bei künftigen Geschäften mit dem Auftraggeber gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils bei Vertragsabschluss gültigen Fassung.
- (6) 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.
- (7) Die in diesen AGB 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.
- (8) Die ekom21 stellt diese AGB und weitere besondere Geschäftsbedingungen im Internet unter der Adresse <http://www.ekom21.de/recht/> zur Verfügung und wird diese dem Auftraggeber auf Verlangen auch in gedruckter Form übermitteln.

**Teil I. Leistungen der ekom21**

**§ 2 Hosting**

- (1) Die ekom21 stellt während der Laufzeit des Einzelvertrages die für den Systembetrieb notwendige Rechner- und Speicherkapazität einschließlich Betriebssystem und ggf. erforderlicher systemnaher Software (insgesamt als IT-Systeme bezeichnet) gebrauchstauglich bereit, um die auftraggebereigenen 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 gewährleistet die ekom21 während der in § 4 angegebenen Zeiten den Betrieb der vereinbarten auftraggebereigenen Softwareanwendungen und hält diese mit der in § 5 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.

**§ 3 Application Management Dienstleistungen**

Im Zusammenhang mit Leistungen nach § 2 erbringt die ekom21 für den Auftraggeber Application Management Dienstleistungen in folgendem Umfang:

1. Installation und Konfiguration des jeweils aktuellen Versionsstandes der auftraggebereigenen Software auf den IT-Systemen der ekom21 inkl. Patch- und Releasemanagement, soweit der Auftraggeber seinen Verpflichtungen nach § 8 rechtzeitig und ordnungsgemäß nachkommt;
2. Administration und Management der IT-Systeme und der auftraggebereigenen Software im Betrieb;
3. Betrieb und Administration von die auftraggebereigenen 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 Betriebszeiten**

- (1) Die ekom21 betreibt die gemäß § 2 in ihrer Verantwortung liegenden IT-Systeme durchgehend an sieben Tagen pro Woche, jeweils 24 Stunden (Betriebszeit). Sie strebt stets einer der Aufgabenstellung und den üblichen Anforderungen entsprechende Reaktionszeit und Geschwindigkeit ihrer Infrastruktur an. Ausnahmen sind Zeiten für die Wartung der IT-Systeme und Aktualisierung der auftraggebereigenen Softwareanwendungen. Diese Leistungen werden von ekom21 in der Regel außerhalb der Kernzeit gem. § 5 durchgeführt werden.

**§ 5 Soll-Verfügbarkeit in der Kernzeit**

- (1) Unbeschadet der vorstehend geregelten Betriebszeiten und 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 20.00 Uhr (Kernzeit) mit einer Soll-Verfügbarkeit von 97,5 % im Kalendermonatsmittel. 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 auftrageberechtigten Softwareanwendungen unterhaltenen IT-Systeme während der Kernzeit zu verstehen.
- (3) Die reale, tatsächliche Verfügbarkeit der ekom21 IT-Systeme während der Kernzeit wird kalendermonatlich nachträglich ermittelt und berechnet sich aus dem Quotienten der Zeit, zu dem die IT-Systeme der ekom21 tatsächlich verfügbar waren und der Zeit, zu dem das System nach Vereinbarung zur Verfügung hätte stehen sollen:
- (Soll-Verfügbarkeit - Ausfallzeit) \* 100 [%] / 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 auftrageberechtigten Softwareanwendungen als solches ebenso unberücksichtigt. Ausgenommen bleiben auch die Zeiten, in denen die Verfügbarkeit der IT-Systeme aufgrund von Störungen und/oder Mängeln der auftrageberechtigten 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 hinausgehende 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.

#### **§ 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 für den betroffenen Kalendermonat eine Minderung der Vergütung bei einer realen Verfügbarkeit von kleiner
- a) 97 % mindestens aber 95 % um 10 %,
  - b) 95 % mindestens aber 85 % um 20 %,
  - c) 85 % mindestens aber 70 % um 30 %,
- fordern. Bei einer Verfügbarkeit von weniger als 70% entfällt der Vergütungsanspruch der ekom21 für den Kalendermonat vollständig.
- (2) Die sich aus der Nichterfüllung der Soll-Verfügbarkeit ergebenden Beträge werden durch ekom21 in Form von Gutschriften bei der nächsten üblichen Abrechnung berücksichtigt.
- (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 § 15
- (4) Die sich bei einer Nichterfüllung der Soll-Verfügbarkeit ergebenden Rechtsfolgen sind – vorbehaltlich des Rechts auf

Kündigung aus wichtigem Grund gemäß § 10 - 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) und nach dem Stand der Technik.
- (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.

#### **Teil II. Besondere Pflichten des Auftraggebers**

#### **§ 8 Beistellung auftrageberechtigter Softwareanwendungen**

- (1) Die Verschaffung von Lizenzen und/oder Nutzungsrechten an den im Einzelvertrag näher bezeichneten Softwareanwendungen ist nicht Gegenstand der Leistungspflicht von ekom21 nach diesen Bedingungen. Vielmehr hat der Auftraggeber diese Softwareanwendungen, die unter der Geltung dieser Geschäftsbedingungen als „auftragebereigte Softwareanwendungen“ bezeichnet werden, beschafft und ist deren Lizenznehmer. Inhalt und Umfang der Nutzungs-/Lizenzrechte des Auftraggebers an diesen Softwares richten sich daher nach den zwischen Auftraggeber und dem Dritten getroffenen Vereinbarungen.
- (2) Im Rahmen seiner Beistellungspflicht stellt der Auftraggeber die auftrageberechtigten Softwareanwendungen bei und sichert zu, dass er an diesen über die Rechte und/oder Befugnisse verfügt, die erforderlich sind, damit ekom21 ihre Leistungen nach diesem Vertrag ordnungsgemäß erfüllen kann.
- (3) Im Rahmen der Beistellungspflicht gemäß Abs. 2 überträgt der Auftraggeber für die Dauer des Einzelvertrages die für die Leistungserbringung durch ekom21 erforderlichen Nutzungsrechte und/oder Befugnisse an den auftrageberechtigten Softwareanwendungen einschließlich der jeweils im Rahmen der Softwarepflegeverträge bezogenen neuen Programmstände unentgeltlich an ekom21 und stellt dieser den jeweiligen Programmcode zur Verfügung. Die Nutzungsrechtsübertragung und zur Verfügungstellung des Programmcode erfolgt in der Weise und in dem Umfang, wie es erforderlich und notwendig ist, damit die ekom21 die auftragebereigte Software auf ihren IT-Systemen für den Auftraggeber betreiben und ablaufen lassen kann. Mit Beendigung des Einzelvertrages zwischen ekom21 und dem Auftraggeber wird ekom21 die eingeräumten Befugnisse und Nutzungsrechte auf den Auftraggeber zurück übertragen.
- (4) Für die Dauer des Einzelvertrages ist der Auftraggeber für die Beschaffung, Bereitstellung und Gebrauchserhaltung auftrageberechtigten Softwareanwendungen einschließlich der Datenbanksoftware und Zugangssoftware in den jeweils einzusetzenden Versionen finanziell und operativ verantwortlich. In seiner Verantwortung liegt es insbesondere auch auf seine

Kosten entsprechende Softwarepflegeverträge für die auftraggebereigenen Softwareanwendungen zu unterhalten.

### § 9 Schaffung rechtlicher Voraussetzungen

- (1) Der Auftraggeber trägt dafür Sorge und steht dafür ein, dass alle rechtlichen Voraussetzungen gegeben sind, damit ekom21 die vertragsgegenständlichen Leistungen ohne Verletzung rechtlicher Bestimmungen oder Rechte Dritter erbringen kann. Dies beinhaltet insbesondere die Einholung von ggf. erforderlichen Einwilligungserklärungen der betroffenen Mitarbeiter oder Personen in etwaige Datenverarbeitungsmaßnahmen.
- (2) Der Auftraggeber trägt dafür Sorge und steht dafür ein, dass die von ihm beigestellten Softwareanwendungen, eingebrachten Materialien und Daten von solchen Rechten Dritter frei sind, die die Leistungserbringung durch die ekom21 behindern, einschränken oder ausschließen. Dies beinhaltet insbesondere die Befugnis zur Rechenzentrumsproduktion der auftraggebereigenen Softwareanwendungen und die Gewährung von Zugriffen auf die Daten und Softwares des Auftraggebers, wenn diese für die Durchführung des Vertrages notwendig ist. Widrigenfalls ist der Auftraggeber zur Freistellung des Auftragnehmers von allen geltend gemachten Ansprüchen verpflichtet. Darüber hinaus hat der Auftraggeber auf seine Kosten unverzüglich die Beseitigung der Beeinträchtigung der Nutzbarkeit zu bewirken. Weitergehende gesetzliche und vertragliche Ansprüche bleiben unberührt.
- (3) Zur ordnungsgemäßen und reibungslosen Erfüllung der ekom21 nach diesen Geschäftsbedingungen und ggf. den Festlegungen im Einzelvertrag obliegenden Leistungen bevollmächtigt der Auftraggeber hiermit die ekom21 für die Dauer der Gültigkeit des Einzelvertrages im nachfolgenden Umfang:
  - ekom21 ist zur Vertretung des Auftraggebers gegenüber dem Lieferanten der Softwarepflegeleistungen berechtigt, soweit dies erforderlich ist um die Leistungen nach diesem Vertrag zu erfüllen, z.B. weil eine Rücksprache mit dem Lieferanten der auftraggebereigenen Softwareanwendungen im Rahmen des Einspielens von neuen Programmständen erforderlich ist. Die Bevollmächtigung erstreckt sich auf rein administrative Maßnahmen, etwa Fehlermeldung oder gemeinsame Fehleranalyse mit dem Lieferanten. Zu Rechtsgeschäftliche Handlungen die darüber hinaus gehen, etwa die Kündigung des Vertrages zwischen Auftraggeber und Lieferant, ist die ekom21 nicht berechtigt.
  - ekom21 handelt nicht in eigenem Namen, sondern unter Ausschluss jeglicher persönlicher Haftung aufgrund Vollmacht für den Auftraggeber.
- (4) Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten, insbesondere der in diesem Teil II beschriebenen, nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig nach wird ekom21 von ihren Leistungsverpflichtungen frei ohne dadurch den Vergütungsanspruch gegen den Auftraggeber zu verlieren. Darüber hinaus kann die ekom21 vom Auftraggeber Schadens- und/oder Aufwendungsersatz verlangen.
- (5) Die den Auftraggeber treffenden Mitwirkungspflichten, insbesondere die in diesem Teil II beschriebenen Pflichten, sind vom Auftraggeber unentgeltlich zu erbringen.

### Teil III. Gemeinsame Bestimmungen

#### § 10 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 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres kündigen. 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;
  - 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.
- (5) Alle Erklärungen in diesem Zusammenhang bedürfen der Schriftform.

#### § 11 Datenschutz und Datensicherheit

- (1) Die ekom21 unterliegt der Geltung des Datenschutzgesetzes des Landes Hessen (HDSG) und der Kontrolle des Hessischen Datenschutzbeauftragten.
- (2) Soweit die von ekom21 zu verarbeitenden Daten des Auftraggebers personenbezogene Daten sind, liegt eine Auftragsdatenverarbeitung vor und die Datenherrschaft verbleibt beim Auftraggeber. Für die Zulässigkeit der Datenverarbeitung und -nutzung sowie für die Wahrnehmung der Rechte der Beteiligten ist der Auftraggeber verantwortlich. Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Auftraggeber personenbezogene Daten, so steht er 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.
- (3) Die ekom21 wird die Erfordernisse gemäß des HDSG zur Auftragsdatenverarbeitung sowie die Weisungen des Auftraggebers (zB zur Einhaltung von Löschungs- und

Sperrungspflichten) beachten. Die Weisungen müssen vom Auftraggeber rechtzeitig schriftlich mitgeteilt werden. Außerhalb dieser Weisungen wird die ekom21 die ihr zur Verarbeitung und zur Nutzung überlassenen Daten weder für eigene noch für Zwecke Dritter verwenden. Über den im Einzelvertrag vereinbarten Leistungsumfang hinausgehende Weisungen sind vom Auftraggeber gesondert zu vergüten.

(4) Die ekom21 gibt die Daten auf Anforderung des Auftraggebers jederzeit heraus. Die ekom21 kann hierfür eine gesonderte Vergütung verlangen. Die Herausgabeanforderung muss vom Auftraggeber rechtzeitig schriftlich mitgeteilt werden. Soweit der Auftraggeber oder die ekom21 aufgrund rechtlicher Vorschriften oder behördlicher Verfügungen dazu verpflichtet ist, gespeicherte Daten an Dritte herauszugeben, so geschieht dies, gleich ob der Auftraggeber eine ausdrückliche Genehmigung erteilt hat, ausschließlich im Auftrag des Auftraggebers.

(5) ekom21 ist berechtigt, personenbezogene Daten an Unterauftragnehmer weiterzugeben, sofern eine solche Weitergabe zur Erbringung der jeweils beauftragten Leistung erforderlich ist. ekom21 wird diese Unterauftragnehmer entsprechend den einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen verpflichten.

(6) ekom21 sowie Auftraggeber werden technischen und organisatorischen Maßnahmen im Rahmen des § 10 HDSG treffen, die erforderlich sind, personenbezogene Daten gegen Missbrauch zu sichern. Von ekom21 sind insbesondere folgende Maßnahmen getroffen:

- ein Datenschutzbeauftragter ist bestellt;
- sämtliche Mitarbeiter der ekom21 sind nach § 5 BDSG verpflichtet;
- technische und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen gemäß § 10 HDSG sind getroffen;
- die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen unterliegt der ständigen Kontrolle, unter anderem des Datenschutzbeauftragten.

## § 12 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 gelieferte oder bei der ekom21 eingesetzte Software ihre Betriebsgeheimnisse sind.

## § 14 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.



### § 15 Vergütung

- (1) Die ekom21 erhält für die bereitgestellte Software sowie für die sonstigen im Rahmen der einzelnen Softwares 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.

### § 15 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.

- (5) Ist die ekom21 für einen Zeitraum von mehr als vierzehn (14) Kalendertagen an der Erbringung vertragsgegenständlicher Leistungen gehindert, ist der Auftraggeber zur Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt.

### Teil IV. Besondere Bestimmungen für Mitglieder der ekom21

#### § 16 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.
- (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 Verbundssatzung und das Mitgliederverzeichnis sowie diese besonderen Geschäftsbedingungen und weitere Geschäftsbedingungen der ekom21 können im Internet unter der Adresse [www.ekom21.de/recht/](http://www.ekom21.de/recht/) eingesehen werden.

#### § 17 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 Maßgabe 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. § 17 Abs. 1 bleibt unberührt.
- (3) Die Vorschrift des § 14 Abs. 4 der Benutzungsordnung der ekom21 findet auf Rechtsverhältnisse nach diesen besonderen Geschäftsbedingungen keine Anwendung.