

## § 1 Vertragsgegenstand und Geltungsbereich

- (1) Diese besonderen Geschäftsbedingungen für Managed Application Hosting (MAH) regeln Betreiberdienstleistungen der KIV Thüringen GmbH für die vom Auftraggeber beigestellte Softwareanwendungen (§ 8), die dieser mittels Application Service Providing (ASP) Technologie per Datenfernübertragung über 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 KIV Thüringen GmbH. Diese MAH gehen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der KIV Thüringen GmbH, die zusätzlich gelten, vor. Andere Vertragsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn die KIV Thüringen GmbH ihnen nicht widerspricht oder den Vertrag durchführt.
- (3) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich, soweit der Auftraggeber Unternehmer, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- (4) Auch bei künftigen Geschäften mit dem Auftraggeber gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils aktuellen Fassung.
- (5) Gerichtsstand ist Gotha, soweit der Auftraggeber Kaufmann oder einem solchen gleichgestellt ist. Die KIV Thüringen GmbH hat das Recht, den Auftraggeber auch an seinem Geschäftssitz zu verklagen. Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (6) Die in diesen AGB oder in für bestimmte Lieferungen und Leistungen geltenden besonderen Geschäftsbedingungen der KIV Thüringen GmbH angeordneten Schriftformerfordernisse können auch durch Telefax oder durch Briefwechsel gewahrt werden. § 127 Abs. 2 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) findet im Übrigen jedoch keine Anwendung.
- (7) Die KIV Thüringen GmbH stellt diese AGB und weitere besondere Geschäftsbedingungen im Internet unter der Adresse <http://www.kiv-thueringen.de> zur Verfügung und wird diese dem Auftraggeber auf Verlangen auch in gedruckter Form übermitteln.

### Teil I. Leistungen der KIV Thüringen GmbH

## § 2 Hosting

- (1) Die KIV Thüringen GmbH 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 KIV Thüringen GmbH 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 KIV Thüringen GmbH bemüht, diese zusätzlich zu vergütenden Leistungen im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten zu erbringen.
- (4) Die Leistungen der KIV Thüringen GmbH 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 KIV Thüringen GmbH bleibt es daher vorbehalten, ohne dazu verpflichtet zu sein, ohne Zustimmung des Auftraggebers Änderungen oder Verbesserungen an ihren Leistungen vorzunehmen.

## § 3 Application Management Dienstleistungen

- (1) Im Zusammenhang mit Leistungen nach § 2 erbringt die KIV Thüringen GmbH 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 KIV Thüringen GmbH 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 der auftraggebereigenen Software ergänzenden 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 KIV Thüringen GmbH 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 der KIV Thüringen GmbH in der Regel außerhalb der Kernzeit gem. § 5 durchgeführt.

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

- (1) Unbeschadet der vorstehend geregelten Betriebszeiten und vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen in den Einzelverträgen gewährleistet die KIV Thüringen GmbH in technischer Hinsicht die Gebrauchstauglichkeit der in ihrer Verantwortung liegenden IT-Systeme wöchentlich montags bis donnerstags in der Zeit von 7.30 Uhr bis 18.00 Uhr und freitags von 07.30 Uhr bis 15.00 Uhr (Kernzeit) mit einer Soll-Verfügbarkeit von 97,5 % im Kalendermonatsmittel. Ausgenommen von der Soll-Verfügbarkeit sind gesetzliche Feiertage im Bundesland Thüringen sowie der 24.12. und der 31.12.
- (2) Unter Verfügbarkeit ist die technische Nutzbarkeit und Gebrauchstauglichkeit der von der KIV Thüringen GmbH für den Betrieb der auftraggebereigenen Softwareanwendungen unterhaltenen IT-Systeme während der Kernzeit zu verstehen.
- (3) Die reale, tatsächliche Verfügbarkeit der KIV Thüringen GmbH IT-Systeme während der Kernzeit wird kalendermonatlich nachträglich ermittelt und berechnet sich aus dem Quotienten der Zeit, zu dem die IT-Systeme der KIV Thüringen GmbH tatsächlich verfügbar waren und der Zeit, zu dem das System nach Vereinbarung zur Verfügung hätte stehen sollen:  
$$\frac{(\text{Soll-Verfügbarkeit} - \text{Ausfallzeit}) * 100 [\%]}{\text{Soll-Verfügbarkeit}}$$
- (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 auftraggebereigenen Softwareanwendungen als solches ebenso unberücksichtigt. Ausgenommen bleiben auch die Zeiten, in denen die Verfügbarkeit der IT-Systeme aufgrund von Störungen und/oder Mängeln der auftraggebereigenen Software beeinträchtigt ist.
- (6) Außerhalb der Kernzeit gemäß Abs. 2 schuldet die KIV Thüringen GmbH keine Verfügbarkeit ihrer IT-Systeme, selbst wenn der Auftraggeber zu diesen Zeiten die Leistungen der KIV Thüringen GmbH 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 KIV Thüringen GmbH IT-Systeme wird am Leistungsübergabepunkt im Rechenzentrum der KIV Thüringen GmbH gemessen. Zur Messung werden Standardmessinstrumente der KIV Thüringen GmbH verwendet.

#### § 6 Nichterfüllung der Soll-Verfügbarkeit

- (1) Wird die vereinbarte Soll-Verfügbarkeit im Verantwortungsbereich der KIV Thüringen GmbH 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 KIV Thüringen GmbH für den Kalendermonat vollständig.
- (2) Die sich aus der Nichterfüllung der Soll-Verfügbarkeit ergebenden Beträge werden durch die KIV Thüringen GmbH 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 KIV Thüringen GmbH 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 KIV Thüringen GmbH**

- (1) Die KIV Thüringen GmbH erbringt ihre Leistungen nach den geltenden Vorschriften (z. B. Grundsätze ordnungsgemäßer Datenverarbeitung) und nach dem Stand der Technik.
- (2) Die KIV Thüringen GmbH führt regelmäßig die notwendigen Maßnahmen zur Datensicherung auf ihren IT-Systemen durch.
- (3) Die KIV Thüringen GmbH 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 auftraggebereigener Softwareanwendungen**

- (1) Die Verschaffung von Lizenzen und/oder Nutzungsrechten an den im Einzelvertrag näher bezeichneten Softwareanwendungen ist nicht Gegenstand der Leistungspflicht der KIV Thüringen GmbH nach diesen Bedingungen. Vielmehr hat der Auftraggeber diese Softwareanwendungen, die unter der Geltung dieser Geschäftsbedingungen als „auftraggebereigene 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 Beistellpflicht stellt der Auftraggeber die auftraggebereigenen Softwareanwendungen bei und sichert zu, dass er an diesen über die Rechte und/oder Befugnisse verfügt, die erforderlich sind, damit die KIV Thüringen GmbH ihre Leistungen nach diesem Vertrag ordnungsgemäß erfüllen kann.
- (3) Im Rahmen der Beistellpflicht, gemäß Abs. 2, überträgt der Auftraggeber für die Dauer des Einzelvertrages die für die Leistungserbringung durch die KIV Thüringen GmbH erforderlichen Nutzungsrechte und/oder Befugnisse an den auftraggebereigenen Softwareanwendungen, einschließlich der jeweils im Rahmen der Softwarepflegeverträge bezogenen neuen Programmstände, unentgeltlich an die KIV Thüringen GmbH und stellt dieser den jeweiligen Programmcode zur Verfügung. Die Nutzungsrechtsübertragung und zur Verfügungstellung des Programmcodes erfolgt in der

Weise und in dem Umfang, wie es erforderlich und notwendig ist, damit die KIV Thüringen GmbH die auftraggebereigene Software auf ihren IT-Systemen für den Auftraggeber betreiben und ablaufen lassen kann. Mit Beendigung des Einzelvertrages zwischen der KIV Thüringen GmbH und dem Auftraggeber wird die KIV Thüringen GmbH 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 von auftraggebereigenen 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 die KIV Thüringen GmbH 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 KIV Thüringen GmbH 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 nach diesen Geschäftsbedingungen und ggf. den Festlegungen im Einzelvertrag obliegenden Leistungen bevollmächtigt der Auftraggeber hiermit die KIV Thüringen GmbH für die Dauer der Gültigkeit des Einzelvertrages im nachfolgenden Umfang:

- die KIV Thüringen GmbH 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 rechtsgeschäftlichen Handlungen, die darüber hinaus gehen, etwa die Kündigung des Vertrages zwischen Auftraggeber und Lieferant, ist die KIV Thüringen GmbH nicht berechtigt.
  - die KIV Thüringen GmbH 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 die KIV Thüringen GmbH von ihren Leistungsverpflichtungen frei, ohne dadurch den Vergütungsanspruch gegen den Auftraggeber zu verlieren. Darüber hinaus kann die KIV Thüringen GmbH 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 mit dem im RZ-Einzelvertrag festgelegten Datum.
- (2) Jeder Vertragspartner kann die Einzelverträge nach Ende der Mindestlaufzeit mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres kündigen. Wird der Vertrag teilweise gekündigt, werden die Vertragspartner die Vergütung neu verhandeln. Kommt keine Einigung über die Vergütung zustande, so gelten die Preise in der jeweils aktuellen Preisliste der KIV Thüringen GmbH.
- (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 KIV Thüringen GmbH den ordnungsgemäß angezeigten Mangel nicht binnen einer Frist von 30 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 KIV Thüringen GmbH 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 KIV Thüringen GmbH nicht unterlässt;
  - der Auftraggeber mit der Zahlung der vereinbarten Vergütung für drei 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 KIV Thüringen GmbH unterliegt der Geltung des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und der Kontrolle durch die zuständigen Aufsichtsbehörden.
- (2) Soweit die von der KIV Thüringen GmbH 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, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes die KIV Thüringen GmbH von Ansprüchen Dritter frei.
- (3) Die KIV Thüringen GmbH wird die Erfordernisse gemäß dem ThDSG zur Auftragsdatenverarbeitung sowie die Weisungen des Auftraggebers (z.B. zur Einhaltung von Löschungs- und Sperrungspflichten) beachten. Die Weisungen müssen vom Auftraggeber rechtzeitig schriftlich mitgeteilt werden. Außerhalb dieser Weisungen wird die KIV Thüringen GmbH 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 KIV Thüringen GmbH gibt die Daten auf Anforderung des Auftraggebers jederzeit heraus. Die KIV Thüringen GmbH kann hierfür eine gesonderte Vergütung verlangen. Die Herausgabeanforderung muss vom Auftraggeber rechtzeitig schriftlich mitgeteilt werden. Soweit der Auftraggeber oder die KIV Thüringen GmbH 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) Die KIV Thüringen GmbH ist berechtigt, personenbezogene Daten an Unterauftragnehmer weiterzugeben, sofern eine solche Weitergabe zur Erbringung der jeweils beauftragten Leistung erforderlich ist. Die KIV Thüringen GmbH wird diese Unterauftragnehmer entsprechend den einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen verpflichtet.
- (6) Die KIV Thüringen GmbH sowie der Auftraggeber werden technische und organisatorische Maßnahmen im Rahmen des § 9 BDSG treffen, die erforderlich sind, personenbezogene Daten gegen Missbrauch zu sichern. Von der KIV Thüringen GmbH sind insbesondere folgende Maßnahmen getroffen:

- ein Datenschutzbeauftragter ist bestellt;
- sämtliche Mitarbeiter der KIV Thüringen GmbH sind nach § 5 BDSG auf das Datengeheimnis und zusätzlich auf die Geheimhaltung verpflichtet;
- technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen gemäß § 9 BDSG sind getroffen;
- die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen unterliegt der ständigen Kontrolle, unter anderem des Datenschutzbeauftragten.

## § 12 Geheimhaltung

- (1) 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 KIV Thüringen GmbH eingesetzte Software ihre Betriebsgeheimnisse sind.

## § 13 Support und Hotline

- (1) Der Auftraggeber kann **technische** Fragen zu den Leistungen des Rechenzentrums sowie Störungen per Telefon, per Telefax oder per E-Mail an die KIV Thüringen GmbH richten. Die KIV Thüringen GmbH ist bemüht, Anfragen und Störungsmeldungen über die Hotline kurzfristig zu bearbeiten.

Die Hotline ist		
am Montag		von 07:30 Uhr bis
16:30 Uhr		
am Dienstag		von 07:30 Uhr bis
18:00 Uhr		
am Mittwoch		von 07:30 Uhr bis
16:00 Uhr		
am Donnerstag		von 07:30 Uhr bis
18:00 Uhr		
und am Freitag		von 07:30 Uhr bis
14:00 Uhr		

(nicht an gesetzlichen Feiertagen in Thüringen sowie am 24.12 und 31.12) besetzt.

Für Störungsmeldungen am Samstag wird eine Notruf-Nummer bekanntgegeben.

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 KIV Thüringen GmbH gerichtet.

## § 14 Vergütung

- (1) Die KIV Thüringen GmbH 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 KIV Thüringen GmbH tätig oder in Anspruch genommen, ohne dass eine von ihr zu vertretende Störung vorliegt, so ist die KIV Thüringen GmbH berechtigt, die von ihr erbrachten Leistungen nach der jeweils aktuellen Preisliste der KIV Thüringen GmbH gesondert abzurechnen. Auch soweit einzelvertraglich eine Vergütungsregelung für diesen Fall nicht vorgesehen oder anderweitig schriftlich vereinbart ist, gilt die jeweils gültige Preisliste der KIV Thüringen GmbH.
- (4) Der Auftraggeber kann, außer im Falle einer groben Pflichtverletzung durch die KIV Thüringen GmbH, 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 KIV Thüringen GmbH 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. Neben den allgemeinverständlichen Begriff der „Höheren Gewalt“ (z.B. Naturkatastrophen), ist auch die Unterbrechung der Stromversorgung und Internetanbindung durch unvorhersehbar äußere Einflüsse zu verstehen.
- (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.