

SLA und Nutzungsbedingungen für PaperDynamix®

§ 1 Geltungsbereich und Rangfolge

Das Service-Level-Agreement (SLA) und die Nutzungsbedingungen für PaperDynamix® (im Folgenden „SLA und Nutzungsbedingungen“) bilden neben den ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) die Grundlage der Leistungserbringung der TechniData Biz Solutions GmbH (im Folgenden „TBS“) im Bereich der PaperDynamix® Services. Die SLA und Nutzungsbedingungen beschreiben dabei lediglich den Mindestinhalt der Ansprüche des Kunden und ergänzen die gegebenenfalls bestehenden produktbezogenen Leistungsbeschreibungen, die bei inhaltlichen Widersprüchen Vorrang vor den SLA und Nutzungsbedingungen haben. Insgesamt gilt folgende Rangordnung der Vertragsdokumente:

- I. Kunden-Angebot
- II. Produkt- bzw. Leistungsbeschreibung
- III. SLA und Nutzungsbedingungen
- IV. AGB

§ 2 Leistungsbereitstellung

Der vereinbarte Inhalt der angebotenen Leistungen sowie die vom Kunden zu schaffenden technischen Voraussetzungen für ihre Nutzung ergeben sich insbesondere aus dem jeweiligen Angebot von TBS sowie den produktspezifischen Leistungsbeschreibungen.

TBS ermöglicht dem Kunden die Nutzung der vertraglich vereinbarten Leistungen über zwei standardisierte Betriebsmodelle.

a) Hosting / SaaS (Software as a Service)

Nutzung der Lösung durch den Kunden ohne eigene Softwareinstallation. Hierbei wird das System vollumfänglich im Rechenzentrum der TBS betrieben; der Kunde nutzt die Lösung via Internet-Verbindung.

b) Hosting / SaaS mit lokaler Datenverarbeitung

Alternativ zum Betriebsmodell a) werden die datenverarbeitenden Systemkomponenten beim Kunden betrieben, sodass die Daten im Kunden-Netz verbleiben und lediglich die Systemkomponenten für die Autorisierung/Steuerung/Verwaltung im Rechenzentrum der TBS betrieben werden.

TBS ermöglicht dem Kunden die Nutzung der vertraglich vereinbarten Leistungen auf nicht durch den Kunden ausschließlich nutzbarer IT-Infrastruktur (Server, Storage-Systeme, Netzwerke-Infrastruktur) und stellt ihm hierfür die IT-Infrastruktur für eine zeitlich begrenzte Dauer zur Nutzung des vereinbarten Services für eigene geschäftliche Zwecke zur Verfügung. Zur Leistungserbringung kann sich TBS Rechenzentren bedienen, die zusammen mit oder ausschließlich von Partnern und/oder Unterauftragnehmern von TBS (innerhalb der Bundesrepublik Deutschland) betrieben werden.

Zur Nutzung ist seitens des Kunden ein ausreichend dimensionierter Zugang zum Internet notwendig. Die Verantwortung für die Einrichtung und die dauerhafte Erhaltung des für die Nutzung der Leistungen erforderlichen Internetzugangs liegt beim Kunden und ist nicht Bestandteil der Leistungserbringung durch TBS, sofern diese Leistung vom Kunden nicht separat beauftragt wurde.

Übergabepunkt der vertragsgegenständlichen Leistungen, die im Rechenzentrum der TBS betrieben werden, ist die Schnittstelle zum öffentlichen Internet (Backbone) im TBS Rechenzentrum.

Die vereinbarten Leistungen können aufgrund von technischen Entwicklungen sowie möglichen gesetzlichen und/oder behördlichen Neuerungen von TBS in angemessenem Umfang angepasst werden. Dies gilt allerdings nur insoweit, als die Anpassungen die Erfüllung der vereinbarten Leistungen nicht wesentlich beeinträchtigt oder unmöglich macht, der Vertragszweck durch solche Anpassungen nicht gefährdet wird, und die Anpassungen dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände und seiner berechtigten Interessen zumutbar sind.

§ 3 Nutzungsrechte an Software und deren Aktualisierung

Der Kunde erhält für die Dauer des Nutzungsvertrages das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht zur Nutzung der PaperDynamix® Software zu eigenen geschäftlichen Zwecken und im Rahmen des vertraglich vereinbarten Nutzungsumfangs. Der vertragliche Nutzungsumfang kann nach der Häufigkeit bzw. Intensität der Nutzung (z.B. nach Anzahl der autorisierten Nutzer) und/oder den durch den Kunden eingesetzten Ressourcen (z.B. nach Anzahl der Rechner) beschränkt sein.

Der Nutzungsvertrag kann jährlich durch die Zahlung einer Maintenance-Gebühr durch den Kunden verlängert werden. Der Lizenzschlüssel (TransactionPack) wird

jährlich neu von TBS generiert und ermöglicht jeweils eine auf den Zeitraum von einem Jahr befristete Nutzung der Software.

Der Kunde darf Datensicherung nach den Regeln der Technik betreiben und hierfür die notwendigen Sicherungskopien der Software erstellen. Darüber hinaus ist der Kunde nicht berechtigt, die Software zu vervielfältigen, zu bearbeiten, zu verbreiten, zu vermieten, zu verleasen, öffentlich zugänglich zu machen oder Dritten auf sonstige Art und Weise den Zugang zur Software zu ermöglichen.

Im Rahmen der Weiterentwicklung der PaperDynamix®-Software entwickelt TBS neue Funktionalitäten und pflegt Fehlerbehebungen in die Software ein.

Die SaaS-Plattform von TBS ist immer auf dem aktuellen Softwarestand. Die aktuellen Release-Versionen der Serversoftware sowie der Tools sind im Support-System der TBS hinterlegt.

Im Rahmen des Nutzungsvertrages werden durch TBS neue Programmversionen sowie Patches, Bug fixes, Upgrades etc. geliefert.

§ 4 Auftragsdatenverarbeitung, Datensicherheit

Dem Kunden ist bewusst, dass es sich bei der Leistungserbringung um eine Auftragsdatenverarbeitung gem. § 11 BDSG handeln kann. Insoweit ist der Kunde für die Einhaltung der Vorschriften des BDSG und anderer Vorschriften über den Datenschutz verantwortlich. TBS gewährleistet, dass die technischen und organisatorischen Maßnahmen nach § 9 BDSG in Verbindung mit der Anlage zu § 9 BDSG dem Grunde nach eingehalten werden.

Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass dies unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen geschieht und stellt im Falle eines Verstoßes TBS von daraus resultierenden Ansprüchen Dritter frei. Beschwerden sowie Auskunfts-, Berichtigungs-, Löschungs- und Sperrungsansprüche von Dritten wird TBS an den Kunden weiterleiten.

TBS weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass die technische Sicherheit für die Übertragung von Daten in offenen Netzen, wie dem Internet, nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht vollständig gewährleistet werden kann. Dem Kunden ist bewusst, dass nicht ausgeschlossen werden kann, dass sich Dritte unbefugter Zugang zu den Daten des Kunden verschaffen könnten. TBS wird zur Gewährleistung eines angemessenen Schutzniveaus geeignete technische Lösungen einsetzen. Der Kunde kann und sollte daneben auch eigene Sicherheitsmaßnahmen ergreifen.

§ 5 Pflichten des Kunden

Mitwirkungspflichten des Kunden können sich aus dem jeweiligen Angebot von TBS, aus den produktspezifischen Leistungsbeschreibungen, diesen SLA und Nutzungsbedingungen oder aus den AGB ergeben. Insbesondere treffen den Kunden bei der Nutzung der von TBS zur Verfügung gestellten PaperDynamix® Dienste folgende Pflichten:

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die für die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistungen notwendigen technischen Anforderungen an die vom ihm eingesetzte Hardware und Software (inklusive ihrer Schnittstellen) sowie seine Internetanbindung erfüllt sind.

Der Kunde benennt einen fachkundigen Ansprechpartner sowie Vertreter für die effiziente Koordination und Abwicklung von Service- und Supportleistungen. Dieser hat Fehler der Software unverzüglich an TBS zu melden und sämtliche erforderliche Informationen (Mängelbericht, Daten, Protokolle, Unterlagen, etc.) für die Analyse des Fehlers soweit zumutbar zur Verfügung zu stellen.

Vor dem Einsatz neuer Programmversionen ist der Kunde für Tests der neuen Programmteile auf Fehlerfreiheit sowie Verwendbarkeit in der jeweiligen Kundenumgebung verantwortlich.

Sofern der Kunde IT-Infrastrukturdienste für die von TBS zur Nutzung überlassene Software eigenverantwortlich betreibt, obliegt es ausschließlich dem Kunden selbst, auf den von ihm bereitgestellten Systemen installierte Betriebssoftware, Anwendungen oder sonstigen Programme zu aktualisieren und die üblichen und anerkannten Sicherheitsstandards einzuhalten, wie z. B. den Einsatz von regelmäßig aktualisierten Anti-Viren-Programmen/Firewalls sicherzustellen sowie eine regelmäßige Plausibilitätsprüfung, Sicherung und Archivierung seiner gespeicherten Daten vorzunehmen. Der Kunde ist für die in seinem Verantwortungsbereich liegende Datensicherung selbst verantwortlich und stellt hierbei sicher, dass mindestens eine tagesaktuelle konsistente Datensicherung vorhanden ist. Er ist ferner dazu verpflichtet, insbesondere vor jedem Zugriff von TBS oder Dritten sowie auf entsprechende Aufforderung von TBS eine Datensicherung durchzuführen.

§ 6 Störungs- / Incident-Management

Entstörung

TBS beseitigt Störungen an der dem Kunden zur Nutzung überlassenen Software und Infrastruktur im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten so zeitnah wie möglich. Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtliche für die Entstörung notwendigen und ihm zumutbaren Mitwirkungsleistungen rechtzeitig und vollständig erbringt. TBS kann sich zur Störungsbeseitigung der Hilfe Dritter bedienen. Sonstige Rechte des Kunden aufgrund von Mängeln der vereinbarten Lieferungen und Leistungen von TBS bleiben daneben im vertraglich vereinbarten Rahmen unberührt.

Störungsdefinition

Eine Störung liegt vor, wenn die Infrastruktur oder der Dienst fehlerhaft oder nicht verfügbar ist. Die Reaktionszeit gemäß §8 Ziff. 3 beginnt, wenn die Störung durch die technischen Überwachungseinrichtungen (Monitoring-Systeme) oder den Kunden erkannt und gemeldet wird. Nach Kenntnisnahme von der Störung eröffnet TBS ein Störungs-Ticket. Während der Entstörung erhält der Kunde die Referenznummer zum Störungs-Ticket, die bei späteren Kontakten eine schnelle Identifizierung des Vorganges erlaubt.

Störungs- und Service-Request-Aannahme

Die Störungsannahme sowie die Aufnahme von Service-Requests (Service Beauftragungen) erfolgt innerhalb der Servicezeiten (vgl. §8 Ziff. 2) über den ServiceDesk der TBS.

Telefon 0180 / 200 700 2
E-Mail support@tbs-technidata.de

Der Kunde muss für Störungsmeldungen und Service Requests die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die von TBS vereinbarten Reaktionszeiten eingehalten werden können.

Remote- und vor Ort Unterstützung

Die Supportmitarbeiter der TBS stehen für Remote-Supportunterstützung innerhalb der definierten Servicezeiten zur Verfügung. Außerhalb der Servicezeiten erbringt TBS Serviceleistungen nur nach vorheriger Abstimmung. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass ein Remote-Zugriff auf die zu supportenden Systeme mittels der von TBS eingesetzten Standard-Fernwartungslösung (TeamViewer/FastViewer) gewährleistet ist. Alternativ stellt der Kunde eigene Remotезugänge zur Verfügung. Ergeben sich daraus weitere Aufwände (Kosten für Hard- und Software, sowie Aufwände für die Einrichtung), behält sich TBS vor, diese dem Kunden in Rechnung zu stellen.

In besonderen Fällen kann es erforderlich sein, dass ein Techniker der TBS Service- und Supportleistungen beim Kunden vor Ort erbringen muss. Vor Ort Einsätze werden zwischen Kunde und TBS abgestimmt und terminiert. Zusatzkosten bei vor Ort Einsätzen wie Reisezeiten und Reisespesen werden gesondert in Rechnung gestellt.

§ 7 Service Level Agreement (SLA)

TBS bietet für ihre Leistungen einen standardisierten Service Level an, auf den in den jeweiligen Produkt- und Leistungsbeschreibungen referenziert wird.

Standard SLA

Betriebszeit	24x7 an 365 Tagen im Jahr
Servicezeiten	Montag bis Freitag 08:00 - 17:00 Uhr*
Reaktionszeit	Kategorie 4: < 4 Stunden Kategorie 3: < 8 Stunden Kategorie 2: < 12 Stunden Kategorie 1: < 24 Stunden
Einsatzbereitschaft vor Ort	innerhalb 2 Werktagen bzw. nach Absprache
Systemverfügbarkeit p.a.	98%
Geplante Wartungstermine p.a.	12

*) mit Ausnahme Feiertage (BW) und des 24. und 31.12.

§ 8 SLA Begriffsdefinitionen

1. Betriebszeit

Der Betrieb der Infrastruktur und Dienste erfolgt an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr im Rahmen der Systemverfügbarkeit (s. Ziff. 5.).

2. Servicezeiten

TBS erbringt Serviceleistungen, insbesondere die Aufnahme und Bearbeitung von Störungsmeldungen und Service-Requests ausschließlich während den definierten Servicezeiten. Gibt es mit dem Kunden keine anderslautende Vereinbarung sind die Servicezeiten von Montag bis Freitag 08:00 – 17:00 Uhr mit Ausnahme Feiertage (BW) sowie des 24. und 31.12. eines Jahres. Außerhalb der Servicezeiten erfolgt keine persönliche Aufnahme/Bearbeitung von Störungs- oder Service-Request-Tickets. Dem Kunden stehen jedoch in diesen Zeiten eine Service-Mail-Adresse sowie eine Hotline-Nummer mit Anrufaufzeichnung zur Verfügung. Die Qualifizierung und Bearbeitung der gemeldeten Tickets erfolgt mit Beginn bzw. innerhalb der definierten Servicezeiten.

3. Reaktionszeit

Als Reaktionszeit zur Bearbeitung von Störungen wird der Zeitraum von der Kenntnisnahme einer Störung durch TBS (über die Monitoring-Systeme) bzw. vom Eingang der ordnungsgemäßen und vollständigen Meldung einer Störung durch den Kunden über die vorgesehenen Kommunikationswege bis zum Beginn der Bearbeitung durch TBS verstanden. Die Reaktionszeit gilt innerhalb der Servicezeiten. Erfolgt die Störungsmeldung außerhalb der Servicezeiten, so beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages. Erfolgt die Störungsmeldung innerhalb der Servicezeiten, so läuft eine am Ende der Servicezeit dieses Tages noch nicht abgelaufene Rest-Reaktionszeit ab dem Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages weiter. Zeiträume, in denen TBS aus Gründen, die nicht aus ihrem eigenen Verantwortungsbereich stammen, an der Erbringung von Serviceleistungen gehindert ist und/oder in denen TBS auf die Erbringung von notwendigen Mitwirkungsleistungen durch den Kunden wartet, bleiben bei der Berechnung der Reaktionszeit außer Betracht.

Die Kategorisierung von Störungen und Anfragen erfolgt bei der ersten Qualifizierung durch den ServiceDesk der TBS auf Basis der folgenden Eingruppierung.

Kategorie 4:	Alle Benutzer / gesamter Service blockiert
Kategorie 3:	Einige Benutzer / Teilfunktionen blockiert
Kategorie 2:	Beeinträchtigung der Nutzung
Kategorie 1:	Sonstige Anfragen

4. Einsatzbereitschaft vor Ort

Die Einsatzbereitschaft vor Ort definiert den Zeitpunkt, wann ein Techniker von TBS beim Kunden vor Ort eintrifft und mit der Störungsbehebung oder Service-Request-Bearbeitung beginnt. Vor Ort Einsätze erfolgen innerhalb der definierten Servicezeiten.

5. Systemverfügbarkeit

Dem Kunden steht der beauftragte Dienst grundsätzlich zu den vereinbarten Regelbetriebszeiten zur Verfügung. Berechnungszeitraum für die Systemverfügbarkeit ist das Kalenderjahr und beinhaltet ausschließlich jene Dienste und Services, welche vollständig im Verantwortungsbereich der TBS angesiedelt sind. Der Zeitraum von der unterjährigen Bereitstellung des Dienstes bis zum Ende des Kalenderjahres gilt als Rumpffjahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages. Die Systemverfügbarkeit innerhalb eines Rumpffjahres wird auf ein Kalenderjahr hochgerechnet.

Die Systemverfügbarkeit berechnet sich für jedes Kalenderjahr nach der Formel:

$$\text{Systemverfügbarkeit} = \frac{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Regelbetriebszeit}} \times 100$$

• **Regelbetriebszeit** = kalenderjährliche Betriebszeit abzüglich geplanter Wartungstermine gemäß Ziff. 6.

• **Ausfallzeit** = die Gesamtheit aller Zeiten innerhalb der Regelbetriebszeit eines Kalenderjahres, in denen die Systemverfügbarkeit nicht gegeben war. Nicht als Ausfallzeiten anzusehen sind Zeiten der Nichtverfügbarkeit des Dienstes, soweit diese auf folgenden Gründen beruhen:

- höherer Gewalt
- sonstigen Ereignissen oder Ursachen, die TBS nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten)

und/oder passiven Kabeltrassen oder Fehler in der eingesetzten Standardsoftware, auf der die IT-Infrastruktur von TBS basiert (z.B. MS Windows Server))

- Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von TBS betriebenen Datennetzes (zum Übergabepunkt vgl. § 2), z.B. durch Leitungsausfall oder sonstige Störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern
- vom Kunden selbst verursachte Störungen sowie vom Kunden geforderten Tätigkeiten, z.B. Änderungen an der Konfiguration des vom Kunden genutzten Dienstes, die TBS auf Wunsch des Kunden vornimmt
- Zeitverzögerungen beim Systemzugriff, die nicht durch TBS zu vertreten sind (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen)
- Ereignissen, welche aufgrund einer akuten Bedrohung von Daten, Hard- und/ oder Softwareinfrastruktur bzw. der Daten, Hard- und/oder Softwareinfrastruktur der Kunden durch äußere Gefahren (z. B. Viren, Trojaner) oder aufgrund einer erheblichen Gefährdung der Sicherheit des Netzbetriebes oder der Netzintegrität die Einschränkung oder Sperrung des Zugangs zu einzelnen Infrastrukturkomponenten und/oder Diensten erfordern.

TBS wird bei einer solchen Entscheidung auf die berechtigten Interessen des Kunden soweit möglich angemessen Rücksicht nehmen, diesen über die getroffenen Maßnahmen unverzüglich informieren, und alles Zumutbare unternehmen, um die Zugangsbeschränkung bzw. -sperrung unverzüglich aufzuheben.

Soweit es nicht zu einem vollständigen Systemausfall oder einer Einschränkung der Systemverfügbarkeit kommt, die in ihren Auswirkungen einem vollständigen Systemausfall gleichkommt, weil der Dienst vom Kunden nicht mehr in zumutbarer Weise genutzt werden kann, gilt dies nicht als Ausfallzeit. Bei einer sonstigen nur eingeschränkten Systemverfügbarkeit (z.B. Bitfehlerrate, Paketverlust, etc.) wird sich TBS so zeitnah wie möglich um die vollständige Wiederherstellung der Systemverfügbarkeit bemühen.

6. Geplante Wartungstermine

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen, beispielsweise aufgrund von Installations- und Wartungsarbeiten, wird der Kunde von TBS schriftlich, per Fax oder E-Mail rechtzeitig, mindestens 5 Werktagen im Voraus informiert; bei unvorhergesehen auftretenden Notfallwartungen (z.B. wichtiger Sicherheitspatch) kann diese Frist unterschritten werden.

Standardmäßig werden von TBS zwölf (12) Wartungstermine pro Kalenderjahr eingeplant und dem Kunden für seine Planung zu Jahresbeginn mitgeteilt. Die Notfallwartung dient als Maßnahme zur Störungsvermeidung/-behebung und kann, je nach Dringlichkeit, kurzfristig anberaumt werden. TBS informiert den Kunden unverzüglich, sofern eine für den Kunden zu erbringende Leistung davon betroffen ist.

TBS wird Notfallwartungen – soweit möglich und zumutbar – in üblicherweise lastarmen Zeiten durchführen und mit dem Kunden abstimmen.

7. Rechtsfolgen

Die Rechtsfolgen einer Verfehlung der vereinbarten Service-Level ergeben sich insbesondere aus den AGB.

§ 9 Zusatzleistungen

Sämtliche Leistungen sind in den Angeboten/Verträgen der TBS spezifiziert. Service- und Supportleistungen außerhalb des spezifizierten Leistungsumfangs, welche remote oder vor Ort erbracht werden, werden gemäß Aufwand auf Basis der jeweilig gültigen Preisliste von TBS zzgl. anfallender Nebenkosten wie Reisezeiten, Reisekosten, Spesen in Rechnung gestellt.

§ 10 Preise und Zahlungsbedingungen

Höhe und Fälligkeit der Nutzungsgebühren ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot von TBS sowie ergänzend aus der jeweils gültigen Preisliste von TBS. Mangels abweichender Vereinbarung werden dem Kunden die Nutzungsgebühren erstmals bei Abschluss des Nutzungsvertrages und sodann jeweils zum Beginn der Vertragsperiode in voller Höhe im Voraus in Rechnung gestellt.

TBS hat das Recht, die Nutzungsgebühren schriftlich oder per E-Mail unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von sechs (6) Wochen zum Ablauf der jeweiligen Vertragsperiode entsprechend der allgemeinen Preisentwicklung (unter Berücksichtigung der Entwicklung des Verbraucherpreisindex und der eigenen Kosten) anzupassen. Eine solche Anpassung darf die Nutzungsgebühren der vorausgehenden Vertragsperiode um nicht mehr als 10 % überschreiten. Soweit eine Erhöhung der Nutzungsgebühren um mehr als 7,5 % erfolgt, kann der Kunde den Vertrag schriftlich mit einer Frist von zwei (2) Wochen zum Ablauf der

jeweiligen Vertragsperiode außerordentlich kündigen. Sonstige Kündigungsrechte der Vertragsparteien aus anderen Gründen bleiben hiervon unberührt.

Kommt der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug, so ist TBS nach vorheriger Mahnung und Androhung der Sperrung berechtigt, den Zugang des Kunden bis zum vollständigen Ausgleich sämtlicher offenen und fälligen Rechnungen zu sperren. Weitergehende Rechte von TBS aufgrund des Zahlungsverzugs bleiben hiervon unberührt.

§ 11 Vertragsdauer, Kündigung, Sperrung

TBS erbringt die vertraglichen Leistungen innerhalb der zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Vertragsperiode. Ein auf unbestimmte Zeit laufendes Vertragsverhältnis kann mangels abweichender Vereinbarung von beiden Vertragsparteien ohne Angabe von Gründen jederzeit mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Jahresende ordentlich gekündigt werden. Ist der Vertrag auf bestimmte Zeit geschlossen oder wurde mit dem Kunden eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, kann er innerhalb dieser Laufzeit nicht ordentlich gekündigt werden. Der Vertrag verlängert sich automatisch jeweils um die vereinbarte, sonst um die zuletzt abgelaufene Laufzeit, höchstens aber um 24 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum jeweiligen Ablauf der bestimmten Zeit, der Mindestvertragslaufzeit oder des Verlängerungszeitraums gekündigt wird.

Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn TBS ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst dann auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie durch TBS verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird oder wenn aus anderen Gründen (z.B. wiederholte Versuche der Mängelbeseitigung waren erfolglos) eine Unzumutbarkeit für den Kunden anzunehmen ist. Das Recht beider Vertragsparteien zu einer außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

Nach ihrer Wahl kann TBS bei Vorliegen eines wichtigen Grundes den Zugang des Kunden zunächst vorübergehend sperren und den Kunden zur ordnungsgemäßen Vertragserfüllung auffordern. Weitergehende Rechte von TBS (insbesondere auf Schadensersatz und zu einer außerordentlichen Kündigung) bleiben hiervon unberührt.

Wird der Vertrag aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund von TBS außerordentlich gekündigt, behält TBS den Anspruch auf die volle Vergütung bis zum Ende der jeweiligen Vertragsperiode bzw. bis zur nächsten ordentlichen Kündigungsmöglichkeit des Kunden. Dies gilt auch für den Zeitraum einer vom Kunden zu vertretenden vorübergehenden Zugangssperre. Endet der Vertrag aus einem von TBS zu vertretenden wichtigen Grund, so wird TBS dem Kunden die bereits vorausbezahlte Vergütung für die jeweils laufende Vertragsperiode zeitanteilig zurückerstatten.

TBS ist berechtigt, die vom Kunden auf der zur Verfügung gestellten Infrastruktur gespeicherten Inhalte und Daten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich zu löschen oder zu sperren. Soweit dem Kunden von TBS Programmkopien, schriftliche Dokumentationen oder sonstige Unterlagen überlassen wurden, hat der Kunde diese nach Vertragsende unverzüglich an TBS zurückzugeben bzw. zu löschen und die Löschung auf Anforderung von TBS schriftlich zu bestätigen, soweit der Kunde nicht gesetzlich zur längeren Aufbewahrung verpflichtet ist.