



 **QualityHosting**

Für gehobene Ansprüche

Anspruch. Leistung. Sicherheit.

Produktschein Hosted Lync 2013

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Inhaltsverzeichnis	II
1 Allgemeines	1
2 Produktleistungen	2
2.1 Eingesetzte Software und deren Nutzungs- und Lizenzbestimmungen	2
2.2 Hosted in Germany	2
2.3 Hosted Lync 2013 Produktlinien: Enterprise und Small Business	2
2.3.1 Small Business Lync-Tarife	6
2.3.2 Enterprise Lync-Tarife	8
2.4 Hosted Lync-Federation	12
2.5 Backup von Systemen	12
2.6 FeaturePacks	12
2.6.1 Advanced Conferencing Management	12
2.6.1.1 Anonyme Teilnehmer in Besprechungen zulassen	13
2.6.1.2 Aufzeichnungen von Besprechungen erlauben	13
2.6.1.3 Externen die Aufnahme und Speicherung einer Besprechung erlauben	13
2.6.1.4 Übergabe von Kontrolle an Teilnehmer erlauben	13
2.6.1.5 Übergabe von Kontrolle an Externe erlauben	13
2.6.1.6 Erweiterte Zusammenarbeit erlauben	13
2.6.1.7 App- und Desktop-Sharing erlauben	13
2.6.1.8 Telefon-Einwahlkonferenzen erlauben	14
2.6.1.9 Dateitransfer erlauben	14
2.6.2 Advanced Mobile Management	14
2.6.2.1 Zugriff für mobile Endgeräte erlauben	14
2.6.2.2 Audio und Video erlauben	14
2.6.2.3 WLAN für Audio voraussetzen	14
2.6.2.4 WLAN für Video voraussetzen	14
2.6.3 Advanced Conferencing Settings	14
2.6.3.1 Anonyme Teilnehmer standardmäßig zulassen	15
2.6.3.2 Telefonanrufer müssen nicht in der Lobby warten	15
2.6.3.3 Fußzeile für Besprechungseinladungen	15
2.6.3.4 Hilfe-URL in Besprechungseinladungen	15
2.6.3.5 Legal-URL in Besprechungseinladungen	15
2.6.3.6 Logo-URL für Besprechungseinladungen	15
2.6.4 Advanced Federation Management	15
2.6.5 Advanced Privacy Settings	16
2.6.5.1 Vorgesetzte und Team automatisch zu Kontakten hinzufügen	16
2.6.5.2 Foto automatisch anzeigen	16
2.6.5.3 Privatsphären-Modus aktivieren	16
2.6.5.4 Ort standardmäßig anzeigen	16
2.6.6 Push Settings für Windows Phone	16
2.7 Funktionen der verschiedenen Lync Clients	17
2.8 Systemanforderungen für die Nutzung von Hosted Lync 2013	17
2.8.1 Lync 2013 Client und Onlinebesprechungs-Add-In für PC	17
2.8.2 Lync 2011 Client für Macintosh-Betriebssysteme	17
2.8.3 Lync Web App	18
2.8.4 Lync Mobile Apps	19
2.8.5 Lync Integration in Hosted SharePoint 2013	19
2.8.6 Netzwerk- und Firewall-Einstellungen	20
3 Optionale Serviceleistungen	20
3.1 Migration	20

4	Portale	21
4.1	Endkunden Portal	22
4.2	FAQ Portal	22
4.3	Systemanforderungen für die Nutzung der Portale	23
5	Aufgaben und Verantwortlichkeiten.....	24
6	Infrastrukturleistungen.....	25
7	Service-Level-Agreement (SLA).....	26
7.1	Einleitung	26
7.2	Definitionen.....	26
7.3	Messgegenstand	26
7.4	Service-Level	26
7.4.1	Service Hosted Lync 2013: Verfügbarkeit.....	27
7.5	Einschränkungen	28
7.6	Anspruchsabwicklung einer Servicegutschrift	28
7.7	Wartungsarbeiten	29
7.8	Kundenkommunikation	29
7.9	Sonderkündigungsrecht.....	29
8	Vertragsmodelle und Vergütung.....	30
8.1	Vertragslaufzeiten, Vertragsverlängerungen und Kündigungsfristen.....	30
8.2	Vergütung und Abrechnung.....	30
8.3	Hosted Lync 2013 – Small Business (bis max. 25 Benutzer).....	31
8.4	Hosted Lync 2013 – Enterprise	32
8.5	Vergütung der optionalen Leistungen.....	33
8.5.1	Vergütung der optionalen Leistungen pro Endkunde.....	33
8.5.1.1	Hosted Lync 2013 – FeaturePacks.....	33
8.5.1.2	Vergütung Serviceleistungen	33
8.5.1.3	Vergütung automatisierte Benutzeranlage	34

1 Allgemeines

Dieses Dokument ist Bestandteil des Vertrags zwischen der „QualityHosting AG“ (im Folgenden bezeichnet mit „QualityHosting“) und seinen Endkunden über das Produkt Hosted Lync 2013 sowie der damit verbundenen Zusatzdienste.

Regelungsgegenstände dieses Produktscheins sind:

Kapitel 2) Produktleistungen, die seitens QualityHosting gegenüber den Endkunden erbracht werden

Kapitel 3) Optionale Serviceleistungen zum Produkt Hosted Lync, die seitens der QualityHosting gegenüber Endkunden erbracht werden

Kapitel 4) Portale, die QualityHosting zur Verfügung stellt

Kapitel 5) Regelung der Verantwortlichkeiten zwischen QualityHosting und den Endkunden

Kapitel 6) Infrastrukturleistungen der QualityHosting

Kapitel 7) Service-Level-Agreement (SLA)

Kapitel 8) Vertragsmodelle und Vergütung

2 Produktleistungen

2.1 Eingesetzte Software und deren Nutzungs- und Lizenzbestimmungen

QualityHosting setzt zur Erbringung der in diesem Produktschein definierten Leistungen Fremdsoftware von verschiedenen namhaften Softwareherstellern ein. Für alle Services und deren Nutzung gelten, die durch die Softwarehersteller definierten Nutzungs- und Lizenzbestimmungen, die die QualityHosting seinen Endkunden zur Einsicht zur Verfügung stellt. Sollten sich die Nutzungs- oder Lizenzbestimmungen eines Softwareproduktes ändern oder QualityHosting planen, andere Softwareprodukte einzusetzen, wird QualityHosting seine Endkunden hierüber umgehend informieren und die jeweiligen Nutzungs- und Lizenzbestimmungen den Endkunden zur Verfügung stellen.

Es werden folgende Versionsstände der Software Produkte aktuell eingesetzt:

- Microsoft® Lync 2013

Im folgenden Text wird bei Referenzierungen auf die jeweilige Software auf die Nennung der Version verzichtet. QualityHosting wird die Versionen gemäß Roadmap ohne Zusatzkosten auf die jeweils aktuellen Versionsstände updaten. Wenn sich durch eine neue Software-Version oder durch den Einsatz eines alternativen Softwareproduktes Änderungen im Leistungsumfang ergeben, so werden diese nach Abstimmung zwischen den Parteien im Änderungsmodus im Produktschein ergänzt.

2.2 Hosted in Germany

QualityHosting bietet seinen Kunden als nationaler Cloud-Anbieter die Sicherheit einer ausschließlich in Deutschland betriebenen Infrastruktur. Hieraus ergeben sich für den Kunden eine Vielzahl elementarer Vorteile, die internationale Cloud-Anbieter nicht oder nur eingeschränkt gewährleisten können:

- Verträge nach deutschem Vertragsrecht
- Einhaltung der deutschen Datenschutzbestimmungen
- Kein Zugriff auf ihre Daten durch Behörden von Drittstaaten (bspw. US-Behörden)
- Aktuelle oder künftige nationale Gesetze von Drittstaaten (bspw. „Patriot Act“) haben keine Relevanz für den Betrieb Ihrer Services bei QualityHosting. Internationale Cloud-Anbieter unterliegen immer der nationalen Gesetzgebung und Kontrolle des Nationalstaates in dem sie ihren Konzernsitz haben. Dies gilt auch für den Fall, dass z.B. ein US-Unternehmen seine Cloud-Dienste innerhalb eines europäischen Rechenzentrums erbringt. US-Unternehmen unterliegen damit unabhängig vom Ort der Leistungserbringung immer auch der Kontrolle durch US-Behörden.
- Support durch deutsche Support-Teams, am Firmensitz der QualityHosting
- Kurze Abstimmungswege zwischen Support- und Betriebsteams, dadurch deutlich kürzere Reaktionszeiten

2.3 Hosted Lync 2013 Produktlinien: Enterprise und Small Business

QualityHosting bietet mit den Hosted Lync 2013 Produktlinien **Small Business** und **Enterprise** Angebote, die speziell den Bedürfnissen kleiner Unternehmen (Small Business bis max. 25 Benutzer) sowie denen mittlerer und großer Unternehmen (Enterprise) entsprechen.

Die wesentlichen Unterschiede zwischen unserem Hosted Lync 2013 **Small Business** und **Enterprise** Produkt sind:

- Einfachere Verwaltung von höheren Benutzeranzahlen

- Erstellung von policy-basierten Standardeinstellungen für Datenschutz und Sicherheit
- Individualisierung von Sicherheitsrichtlinien
- Erweiterte Steuerung von Lync Federations zwischen Unternehmen
- Small Business erlaubt maximal 25 Benutzer (bei mehr Benutzern ist die Umstellung auf die Enterprise Produktlinie notwendig)
- Small Business Kunden können einige Enterprise-Funktionen als FeaturePack optional buchen

Produktmerkmale	Produktlinien	
	Small Business	Enterprise
Mit bestehender Domain nutzbar	✓	✓
FeaturePack: Advanced Conferencing Management		
Anonyme Teilnehmer in Besprechungen zulassen	immer aktiv	konfigurierbar
Aufzeichnungen von Besprechungen erlauben	immer aktiv	konfigurierbar
Externen die Aufnahme und Speicherung einer Besprechung erlauben	immer aktiv	konfigurierbar
Übergabe von Kontrolle an Teilnehmer erlauben	immer aktiv	konfigurierbar
Übergabe von Kontrolle an Externe erlauben	immer aktiv	konfigurierbar
Erweiterte Zusammenarbeit erlauben (Whiteboard-Sessions, Notizen)	immer aktiv	konfigurierbar
App- und Desktop-Sharing erlauben	immer aktiv	konfigurierbar
Telefon-Einwahlkonferenzen erlauben	immer aktiv	konfigurierbar
Dateitransfer erlauben	immer aktiv	konfigurierbar
FeaturePack: Advanced Mobile Management		
Zugriff für mobile Endgeräte erlauben	immer aktiv	konfigurierbar
Audio und Video erlauben	immer aktiv	konfigurierbar

WLAN für Audio voraussetzen	-	konfigurierbar
WLAN für Video voraussetzen	-	konfigurierbar
FeaturePack: Advanced Conferencing Settings		
Anonyme Teilnehmer standardmäßig zulassen	immer aktiv	konfigurierbar
Telefonanrufer müssen nicht in der Lobby warten	immer aktiv	konfigurierbar
Logo-URL für Besprechungseinladungen	-	✓
Fußzeile für Besprechungseinladungen	-	✓
Hilfe-URL in Besprechungseinladungen	-	✓
Legal-URL in Besprechungseinladungen	-	✓
FeaturePack: Advanced Federation Management		
Verfahren für Federation-Anfragen von Partnerunternehmen	werden automatisch akzeptiert	müssen manuell akzeptiert werden
Pflege einer Domain-Whitelist mit Federation-Partnern	-	✓
FeaturePack: Advanced Privacy Settings		
Vorgesetzte und Team automatisch zu Kontakten hinzufügen	-	konfigurierbar
Foto automatisch anzeigen	immer aktiv	konfigurierbar
Privatsphären-Modus aktivieren	-	✓
Ort standardmäßig anzeigen	immer aktiv	konfigurierbar
FeaturePack: Push Settings für Windows Phone (nicht notwendig für iPhones und Android)		
Push-Notifications für Lync Mobile 2013 für Windows Phone	-	konfigurierbar
Support		
werktags 9 – 18 Uhr	✓	✓
Support durch zertifizierte Microsoft® Administratoren	✓	✓
24x7 Notfall-Hotline	optional	optional

Limits

Maximale Anzahl an Benutzern

25
(bei Überschreiten des Limits ist eine Umstellung auf die Enterprise Produktlinie notwendig)

unbegrenzt

2.3.1 Small Business Lync-Tarife

Folgende **Small Business Lync-Tarife** werden seitens QualityHosting bereitgestellt:

Lync-Tarife	Small Business Lync-Tarifklassen	
	BasicLync	StandardLync
Instant Messaging & Presence		
Anzeige von Verfügbarkeits- und Erreichbarkeitsstatus (Presence)	✓	✓
Instant Messaging / Chats	✓	✓
Gruppen-Chats	✓	✓
Dokumenten-Austausch per Drag & Drop	✓	✓
Anzeige von Verfügbarkeits- und Erreichbarkeitsstatus in Microsoft Office Applikationen	✓	✓
Audio- und Videoanrufe		
Audio-Anrufe zwischen einzelnen Mitarbeitern	✓	✓
Video-Anrufe zwischen einzelnen Mitarbeitern	✓	✓
Conferencing: Telefon + Web + Video		
Teilnehmer an einer Konferenz: Telefon + Web + Video	✓	✓
Initiator einer Konferenz	-	✓
Audio-Konferenzen	nur Teilnahme	✓
Video-Konferenzen	nur Teilnahme	✓
Web-Konferenzen	nur Teilnahme	✓
Ad-hoc-Konferenz initiieren	-	✓
Teilnahme von externen Personen an Konferenzen möglich	-	✓
Konferenzplanung mittels Outlook	-	✓
Erkennung und Anzeige des aktiven Sprechers	-	✓

Aufzeichnung von Konferenzen möglich	-	✓
Webinare		
Teilnahme von externen Personen an Konferenzen möglich	-	✓
Teilnahme an Webinar mittels Lync-Client	✓	✓
Teilnahme an Webinar mittels Browser (Lync Web App)	✓	✓
Max. Teilnehmeranzahl pro Konferenz	-	250
Erweiterte Conferencing-Funktionen		
Desktop-Sharing	nur Teilnahme	✓
Application-Sharing	nur Teilnahme	✓
Präsentation von PowerPoint-Folien	nur Teilnahme	✓
Zusammenarbeit mittels Whiteboard	nur Teilnahme	✓
Federation mit anderen Firmen		
Verbindung von Lync mit externen Partnern	✓	✓
Verfügbar- und Erreichbarkeitsinformationen (Presence) auch mit Ihren externen Partnern	✓	✓
Instant Messaging / Chats	✓	✓
Konferenzen über Unternehmensgrenzen hinweg: Telefon + Web + Video	nur Teilnahme	✓
Ad-hoc-Konferenzen mit externen Partnern	nur Teilnahme	✓
Integration mit Office		
Erreichbarkeitsstatus in Outlook	✓	✓
Erreichbarkeitsstatus in Word, Excel, PowerPoint	✓	✓
Erreichbarkeitsstatus in SharePoint	✓	✓
Starten einer Anwendungsfreigabe in Word, PowerPoint oder Excel	-	✓

Planen einer Konferenz (Telefon, Web, Video) mittels Outlook	-	✓
Geräteübergreifende Anwendung		
Lync® 2013 Client für Windows	✓	✓
Lync® 2011 Client für Mac	✓	✓
Lync® Mobile 2013 für Windows Phone	✓	✓
Lync® Mobile 2013 für iPhone	✓	✓
Lync® Mobile 2013 für Android	✓	✓
Lync® Web App 2013	✓	✓
Hosted Lync - FeaturePacks		
Advanced Conferencing Management	optional	
Advanced Mobile Management	optional	
Advanced Conferencing Settings	optional	
Advanced Federation Management	optional	
Advanced Privacy Settings	optional	
Push Settings für Windows Phone	optional	
Lync Umgebung		
Mit bestehender Domain nutzbar	✓	✓
Basierend auf der Microsoft® Lync Server 2013 Hosting Plattform	✓	✓

2.3.2 Enterprise Lync-Tarife

Folgende **Enterprise Lync-Tarife** werden seitens QualityHosting bereitgestellt:

Lync-Tarife	Enterprise Lync-Tarifklassen	
	BasicLync	StandardLync
Instant Messaging & Presence		

Anzeige von Verfügbarkeits- und Erreichbarkeitsstatus (Presence)	✓	✓
Instant Messaging / Chats	✓	✓
Gruppen-Chats	✓	✓
Dokumenten-Austausch per Drag & Drop	✓	✓
Anzeige von Verfügbarkeits- und Erreichbarkeitsstatus in Microsoft Office Applikationen	✓	✓
Audio- und Videoanrufe		
Audio-Anrufe zwischen einzelnen Mitarbeitern	✓	✓
Video-Anrufe zwischen einzelnen Mitarbeitern	✓	✓
Conferencing: Telefon + Web + Video		
Teilnehmer an einer Konferenz: Telefon + Web + Video	✓	✓
Initiator einer Konferenz	-	✓
Audio-Konferenzen	nur Teilnahme	✓
Video-Konferenzen	nur Teilnahme	✓
Web-Konferenzen	nur Teilnahme	✓
Ad-hoc-Konferenz initiieren	-	✓
Teilnahme von externen Personen an Konferenzen möglich	-	✓
Konferenzplanung mittels Outlook	-	✓
Erkennung und Anzeige des aktiven Sprechers	-	✓
Aufzeichnung von Konferenzen möglich	-	✓
Webinare		
Teilnahme von externen Personen an Konferenzen möglich	-	✓
Teilnahme an Webinar mittels Lync-Client	✓	✓

Teilnahme an Webinar mittels Browser (Lync Web App)	✓	✓
Max. Teilnehmeranzahl pro Konferenz	-	250
Erweiterte Conferencing-Funktionen		
Desktop-Sharing	nur Teilnahme	✓
Application-Sharing	nur Teilnahme	✓
Präsentation von PowerPoint-Folien	nur Teilnahme	✓
Zusammenarbeit mittels Whiteboard	nur Teilnahme	✓
Federation mit anderen Firmen		
Verbindung von Lync mit externen Partnern	✓	✓
Verfügbar- und Erreichbarkeitsinformationen (Presence) auch mit Ihren externen Partnern	✓	✓
Instant Messaging / Chats	✓	✓
Konferenzen über Unternehmensgrenzen hinweg: Telefon + Web + Video	nur Teilnahme	✓
Ad-hoc-Konferenzen mit externen Partnern	nur Teilnahme	✓
Integration mit Office		
Erreichbarkeitsstatus in Outlook	✓	✓
Erreichbarkeitsstatus in Word, Excel, PowerPoint	✓	✓
Erreichbarkeitsstatus in SharePoint	✓	✓
Starten einer Anwendungsfreigabe in Word, PowerPoint oder Excel	-	✓
Planen einer Konferenz (Telefon, Web, Video) mittels Outlook	-	✓
Geräteübergreifende Anwendung		
Lync® 2013 Client für Windows	✓	✓
Lync® 2011 Client für Mac	✓	✓

Lync® Mobile 2013 für Windows Phone	✓	✓
Lync® Mobile 2013 für iPhone	✓	✓
Lync® Mobile 2013 für Android	✓	✓
Lync® Web App 2013	✓	✓
Hosted Lync 2013 - FeaturePacks		
Advanced Conferencing Management	inklusive	
Advanced Mobile Management	inklusive	
Advanced Conferencing Settings	inklusive	
Advanced Federation Management	inklusive	
Advanced Privacy Settings	inklusive	
Push Settings für Windows Phone	inklusive	
Lync Umgebung		
Mit bestehender Domain nutzbar	✓	✓
Basierend auf der Microsoft® Lync Server 2013 Hosting Plattform	✓	✓

2.4 Hosted Lync-Federation

Um die Zusammenarbeit mit Partnerunternehmen zu intensivieren kann man zwischen Microsoft Lync Servern verschiedener Unternehmen eine Federation aufbauen. So sind Instant Messaging, Chats, Verfügbarkeitsinformationen, Audio- und Videoanrufe, Web-Konferenzen, Ad-hoc-Konferenzen über Unternehmensgrenzen hinweg auf Klick verfügbar.

Im Standard sind die Lync Einstellung so getroffen, dass jedes fremde Unternehmen eine Federation mit QualityHosting Endkunden aufbauen kann. Hierzu muss das Partnerunternehmen QualityHosting als vertrauenswürdigen Hosting Provider in seiner lokalen Lync-Installation eintragen und anschließend die Federation mit dem Unternehmen erlauben. Dies geschieht durch Eintragung der Unternehmensdomain im Microsoft Lync Server des Partners. Hat das Partnerunternehmen QualityHosting als Hosting Provider sowie die Domain des Endkunden in seinem Lync Server eingetragen, können die Benutzer der beiden Unternehmen sich gegenseitig zu ihren Lync-Kontaktlisten hinzufügen und die Vorzüge einer Lync-Federation nutzen.

Möchten Endkunden bestimmen können welche Unternehmen befugt sind eine Lync-Federation mit dem eigenem Unternehmen aufzubauen, ist das FeaturePack „Advanced Federation Management“, das kostenfreier Bestandteil der Enterprise-Produktlinie ist, erforderlich. Mit Aktivierung dieses FeaturePacks dürfen nur noch Partner eine Lync-Federation zum eigenen Unternehmen aufbauen, deren Domain der Endkunde in seiner Federation-Liste hinterlegt hat.

2.5 Backup von Systemen

Alle Hosted Lync Systeme werden einmal täglich nachts vollständig gesichert. Die Sicherung erfolgt über eine dedizierte Glasfaserverbindung auf Backupsysteme, die sich in einem baulich getrennten Rechenzentrum befinden. Die Restorefähigkeit der Backups wird in regelmäßigen Abständen stichprobenartig durch manuelle Restores getestet.

Die Backupdaten werden genau sieben Kalendertage aufbewahrt.

2.6 FeaturePacks

Bestimmte Hosted Lync 2013 Funktionen werden dem Endkunden im Rahmen von FeaturePacks bereitgestellt. Viele FeaturePacks sind kostenfreier Bestandteil der Produktlinie Hosted Lync 2013 Enterprise oder können optional kostenpflichtig als Zusatzdienstleistung über das Kundencenter online gebucht werden. QualityHosting behält sich das Recht vor FeaturePacks regelmäßig zu erweitern bzw. neue FeaturePacks zu entwickeln, die dem Endkunden als Inklusiv-Produkt oder als kostenpflichtige Leistung bereitgestellt werden.

Es ist zu beachten, dass viele Einstellungen in den Richtlinien oder an Benutzern erst innerhalb von 24h aktiv werden.

2.6.1 Advanced Conferencing Management

FeaturePack Informationen	
FeaturePack Bezeichnung	Advanced Conferencing Management
Produktlinie: Enterprise	Inklusive
Produktlinie: Small Business	Optional

Mit diesem FeaturePack können Sie verschiedene Lync Besprechungsrichtlinien definieren und diese Benutzern zuweisen. Diese Lync Besprechungsrichtlinien erlauben das Aktivieren und Deaktivieren von Conferencing-Funktionen, die die Sicherheit von Unternehmensdaten betreffen.

2.6.1.1 Anonyme Teilnehmer in Besprechungen zulassen

Mit dieser Option können Sie festlegen, ob Organisatoren einer Besprechung anonyme Teilnehmer zu einer Besprechung einladen dürfen.

Während für vertrauliche interne Besprechungen anonyme Teilnehmer ausgeschlossen werden sollen, möchte z.B. das Marketing eines Unternehmens, dass anonyme Teilnehmer bei Produktpräsentationen mittels Webinaren erlaubt sind. Das Advanced Conferencing Management erlaubt die Definition verschiedener Lync Conferencing-Richtlinien für verschiedene Benutzergruppen im Unternehmen.

Teilnehmer von Partnerunternehmen mit denen Endkunden eine Federation haben, zählen nicht als anonyme Teilnehmer.

2.6.1.2 Aufzeichnungen von Besprechungen erlauben

Über diese Einstellung wird festgelegt, ob Referenten oder Teilnehmer zur Aufnahme einer Besprechung inkl. Präsentationsinhalten berechtigt sind oder nicht. Deaktiviert man diese Funktion, lässt sich die Besprechung mittels Microsoft Lync-Client nicht mehr aufzeichnen.

Wird die Aufzeichnung einer Besprechung erlaubt, kann eine interne Schulung leicht aufgezeichnet werden und verhindert Mitarbeitern, die nicht an der Schulung teilnehmen konnten, nachträglich zur Verfügung stellen.

Diese Einstellung bezieht sich auf den Referenten sowie unternehmensinterne Teilnehmer an einer Besprechung.

2.6.1.3 Externen die Aufnahme und Speicherung einer Besprechung erlauben

Legt fest, ob anonyme Teilnehmer oder Teilnehmer aus föderierten Unternehmen Besprechungen aufzeichnen dürfen oder Dateien aus Besprechungen speichern können.

2.6.1.4 Übergabe von Kontrolle an Teilnehmer erlauben

Bestimmt, ob man die Kontrolle über eine Applikation- oder den Desktop während einer Besprechung an einen Teilnehmer übertragen kann.

2.6.1.5 Übergabe von Kontrolle an Externe erlauben

Bestimmt, ob man die Kontrolle über eine Applikation oder den Desktop während einer Besprechung an einen anonymen Teilnehmer oder Teilnehmer aus föderierten Unternehmen übertragen kann.

2.6.1.6 Erweiterte Zusammenarbeit erlauben

Ob Notizen und Anmerkungen während einer Besprechung mit den Teilnehmern geteilt werden können oder ob eine Whiteboard-Session mit den Teilnehmern gestartet werden kann definiert diese Einstellung.

2.6.1.7 App- und Desktop-Sharing erlauben

Diese Einstellung definiert, ob das Teilen einer Applikation- oder des Desktops mit anderen Teilnehmern während einer Präsentation erlaubt ist oder nicht. Das Teilen des ganzen Desktops oder einzelner Applikationen überträgt den eigenen Bildschirminhalt an die anderen Teilnehmer während der Besprechung.

2.6.1.8 Telefon-Einwahlkonferenzen erlauben

Erlaubt es Benutzern sich über das öffentliche Telefonnetz in eine Besprechung einzuwählen und an dieser teilzunehmen.

2.6.1.9 Dateitransfer erlauben

Hiermit wird definiert, ob die Übertragung von Dateien zwischen Teilnehmern während der Besprechung erlaubt wird oder nicht.

2.6.2 Advanced Mobile Management

FeaturePack Informationen	
FeaturePack Bezeichnung	Advanced Mobile Management
Produktlinie: Enterprise	Inklusive
Produktlinie: Small Business	Optional

Es können verschiedene Richtlinien für mobile Endgeräte definiert werden. So lassen sich einfach Sicherheitseinstellungen vorgeben oder für bestimmte Benutzergruppen der mobile Zugriff auf Hosted Lync deaktivieren.

2.6.2.1 Zugriff für mobile Endgeräte erlauben

Endkunden können definieren, ob Benutzer mittels mobiler Endgeräte wie Smartphones den Hosted Lync Dienst nutzen dürfen.

2.6.2.2 Audio und Video erlauben

Es lässt sich bestimmen, ob Benutzer Audio- und Videoanrufe mittels ihrem mobilen Lync-Client durchführen dürfen oder nicht. Unter Berücksichtigung von möglichen Datentariflimitationen für mobile Endgeräte oder Sicherheitsaspekten kann diese Einstellung wertvoll sein.

2.6.2.3 WLAN für Audio voraussetzen

Um hohe Datentarifkosten zu reduzieren, lässt sich bestimmen, dass Audio über mobile Endgeräte nur bei einer bestehen WLAN Verbindung möglich ist.

2.6.2.4 WLAN für Video voraussetzen

Um hohe Datentarifkosten zu reduzieren, lässt sich bestimmen, dass Video über mobile Endgeräte nur bei einer bestehen WLAN Verbindung möglich ist.

2.6.3 Advanced Conferencing Settings

FeaturePack Informationen	
FeaturePack Bezeichnung	Advanced Conferencing Settings
Produktlinie: Enterprise	Inklusive

Produktlinie: Small Business

Optional

Die Einstellungen in den Advanced Conferencing Settings sind Grundeinstellungen, die zentral für alle Benutzer vorgenommen werden. Diese können durch entsprechende Einstellungen in den Besprechungsrichtlinien oder in den Clients der Benutzer verändert werden.

2.6.3.1 Anonyme Teilnehmer standardmäßig zulassen

Definiert ob in normalen Besprechungen anonyme Teilnehmer zugelassen werden oder nicht. Diese Einstellung kann der Organisator der Besprechung später individuell für eine Besprechung verändern.

Teilnehmer von föderierten Partnerunternehmen zählen nicht als anonyme Teilnehmer, da sie namentlich bekannt und authentifiziert sind.

2.6.3.2 Telefonanrufer müssen nicht in der Lobby warten

Diese Einstellung bestimmt, ob Teilnehmer, die sich über das öffentliche Telefonnetz in eine Besprechung einwählen, direkt in die Besprechung gelangen oder zuerst in die Besprechungslobby. Wählt man die Variante, dass Teilnehmer zunächst in der Besprechungslobby platziert werden, muss der Referent die Teilnehmer aus der Besprechungslobby in die Besprechung durchstellen.

2.6.3.3 Fußzeile für Besprechungseinladungen

Es kann ein Text definiert werden, der als Fußzeile an jede Besprechungseinladung angefügt wird. Die maximale Länge des Textes beträgt 1KB.

2.6.3.4 Hilfe-URL in Besprechungseinladungen

Für weitere Hilfe zu Besprechungen und allgemeinen Anleitungen kann eine „Hilfe-URL“ in die Besprechungseinladung eingefügt werden. Die maximale Länge der URL beträgt 1KB.

2.6.3.5 Legal-URL in Besprechungseinladungen

Für detaillierte rechtliche Hinweise zu Besprechungen besteht die Möglichkeit eine URL zu einer juristischen Belehrung zu hinterlegen. Die URL zu dieser juristischen Belehrung wird in jede Besprechungseinladung eingefügt. Die maximale Länge der URL beträgt 1KB.

2.6.3.6 Logo-URL für Besprechungseinladungen

In jede Besprechungseinladung kann das Firmenlogo eingefügt werden. Hierzu muss lediglich eine URL zu dem Firmen-Logo hinterlegt werden. Bei dem Logo muss es sich um ein Bild im GIF- oder JPG-Format mit den Abmessungen 188 auf 30 Pixel handeln. Die maximale Länge der URL beträgt 1KB.

2.6.4 Advanced Federation Management

FeaturePack Informationen

FeaturePack Bezeichnung	Advanced Federation Management
Produktlinie: Enterprise	Inklusive
Produktlinie: Small Business	Optional

Mithilfe des FeaturePacks Advanced Federation Management lässt sich steuern welche Firmen mit der eigenen Unternehmung eine Lync-Federation einrichten dürfen. Mit Aktivierung des FeaturePacks sind Föderationen nur noch mit Unternehmen möglich, die man in seine Federation-Liste expli-

zit eingetragen hat (Allow list). Nur Partnerunternehmen, deren Domain sich in der Federation-Liste befindet, dürfen eine Lync-Federation zum eigenen Unternehmen aufbauen.

Ohne Aktivierung dieses FeaturePacks dürfen alle Unternehmen mit Lync-Server weltweit eine Federation zum eigenen Unternehmen aufbauen.

2.6.5 Advanced Privacy Settings

FeaturePack Informationen	
FeaturePack Bezeichnung	Advanced Privacy Settings
Produktlinie: Enterprise	Inklusive
Produktlinie: Small Business	Optional

2.6.5.1 Vorgesetzte und Team automatisch zu Kontakten hinzufügen

Ist diese Option aktiviert, wird die Kontaktliste automatisch mit dem Manager des Benutzers gefüllt sowie allen Benutzern, die an diesen Benutzer berichten.

2.6.5.2 Foto automatisch anzeigen

Bestimmt ob Fotos, der Mitarbeiter automatisch angezeigt werden oder ob Mitarbeiter dies explizit freigeben müssen.

2.6.5.3 Privatsphären-Modus aktivieren

Ist der Privatsphären-Modus aktiviert können nur Benutzer in der Kontaktliste eines Benutzers dessen Anwesenheitsstatus einsehen.

2.6.5.4 Ort standardmäßig anzeigen

Diese Einstellung definiert, ob die Information hinsichtlich des Ortes an dem sich der Benutzer befindet anderen Benutzern angezeigt wird.

2.6.6 Push Settings für Windows Phone

FeaturePack Informationen	
FeaturePack Bezeichnung	Push Settings für Windows Phone
Produktlinie: Enterprise	Inklusive
Produktlinie: Small Business	Optional

Damit der Microsoft Lync Server Nachrichten an den Lync Mobile 2013 Client für Windows Phones senden kann auch wenn der Lync Mobile Client nicht direkt offen ist, verwendet Microsoft einen von Microsoft gehosteten Push Notification Service. Wird dieses Feature verwendet sendet der Microsoft Lync Server alle Push Notifications an den „Lync Push Notifications Clearing House Service“. Dieser leitet die Nachrichten an das jeweilige Windows Phone weiter. Da in diesem Falle alle Nachrichten über den Microsoft Dienst versendet werden, der nicht innerhalb von Deutschland betrieben wird, kann hier kein deutscher Datenschutz sichergestellt werden.

Es empfiehlt sich den Einsatz dieser Funktion stark abzuwägen, da er nicht zwingend für die Nutzung des Lync Mobile Clients erforderlich ist.

Alternativ bieten andere Hersteller Smartphones an, die diesen Microsoft Service nicht benötigen und die gleiche Push-Funktionalität wie Windows Phones bieten.

2.7 Funktionen der verschiedenen Lync Clients

Es gibt verschiedene Lync Clients für folgende Gerätetypen

- Microsoft Windows PC
- Macintosh-Computer
- Apple iOS-Geräte (iPhone und iPad)
- Android-Geräte
- Windows Phone
- Lync Web App für verschiedene Browser

Der Funktionsumfang der verschiedenen Clients variiert und ist verschieden. Eine genaue Auflistung der unterstützten Funktionen ist zu finden im Microsoft Technet unter folgenden Adressen:

- Tabellen zum Vergleich mobiler Clients, Stand 2013-06-17
<http://technet.microsoft.com/de-de/library/hh691004.aspx>
- Clientvergleichstabellen, Stand 2013-07-16
<http://technet.microsoft.com/de-de/library/gg425836.aspx>

2.8 Systemanforderungen für die Nutzung von Hosted Lync 2013

Die nachfolgenden Voraussetzungen müssen für die Nutzung von Hosted Lync 2013 erfüllt sein.

2.8.1 Lync 2013 Client und Onlinebesprechungs-Add-In für PC

Anforderungen an das Betriebssystem:

- Windows 7
- Windows 8
- Windows Server 2008 R2 mit neuestem Service Pack

Die Installation des Lync 2013 Clients erfordert Administratorrechte.

Office-Client-Anforderungen:

- Microsoft Outlook 2013 Client
- Microsoft Outlook 2010 Client

Browser-Anforderungen

- Internet Explorer 8 oder höher
- Mozilla Firefox 3 immer neuste Version

Anmerkung zum Onlinebesprechungs-Add-In für Lync 2013: Dieses Add-In erlaubt die Verwaltung von Besprechungen aus dem Microsoft Outlook Client.

2.8.2 Lync 2011 Client für Macintosh-Betriebssysteme

Für Macintosh-Betriebssysteme steht der „Microsoft Lync für Mac 2011“-Client zur Verfügung. Die Systemvoraussetzungen für den Lync für Mac Client sind:

Anforderungen an das Betriebssystem:

- Mac OS X v10.5.8 (Leopard)
- Mac OS X v10.6 (Snow Leopard)
- Mac OS X v10.7 (Lion)

Browser-Anforderungen:

- Safari 5
- Firefox 5

Office-Client-Anforderungen:

- Microsoft Office for Mac 2011

2.8.3 Lync Web App

Für die Verwendung von Lync Web App müssen die Benutzer über eine der folgenden unterstützten Betriebssystem- und Browserkombinationen verfügen.

Für die Verwendung der Lync Web App ist die Installation eines Plug-Ins erforderlich. Wenn der Benutzer erstmals an einer Web-Konferenz mittels Lync Web App teilnimmt wird er zum Herunterladen und zur Installation dieses Plug-Ins aufgefordert.

Unterstützte Betriebssystem- und Browserkombinationen

Betriebssystem	32-Bit IE 10	64-Bit IE 10	32-Bit IE 9	64-Bit IE 9	32-Bit IE 8	64-Bit IE 8	32-Bit Firefox 12.X	64-Bit Safari 5.X	32-Bit Chrome 18.X
Windows 8 (Intel-basiert)(1)	✓	✓	-	-	-	-	✓	-	✓
Windows 7 mit SP1 (2)	✓(4)	✓(4)	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓
Windows Vista mit Service Pack 2 (SP2) (4)	-	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓
Windows XP mit Service Pack 3 (SP3) (4)	-	-	-	-	✓	-	✓	-	✓
Mac OS-x (Intel-basiert) (2)	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓

- 1) Das Plug-In, das erforderlich ist, um auf einem Computer Audio, Video, Anwendungsanzeige und -freigabe sowie Desktopanzeige und -freigabe nutzen zu können, kann nur installiert werden, wenn Internet Explorer 10 für den Desktop ausgeführt wird. Diese Features sind mit anderen Internet Explorer 10-Versionen nicht verfügbar.
- 2) Unter den unterstützten Betriebssystemen Windows 7, Windows Server 2008 R2 und Macintosh sind alle Features verfügbar, einschließlich computerbasierter Sprach-, Audio- und Videofunktionen, Anwendungsanzeige und -freigabe sowie Desktopanzeige und -freigabe. Um diese Features nutzen zu können, müssen Sie ein Plug-In installieren, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

Hinweis: Macintosh-Betriebssysteme unterstützen keine Anwendungsfreigabe, daher unterstützt die Lync Web App auch keine Anwendungsfreigabe für Macintosh-Betriebssysteme.

- 4) Diese Kombination wird bei Verfügbarkeit unterstützt. Unter den unterstützten Betriebssystemen Windows XP, Windows Vista und Windows Server 2008 sind computerbasierte Sprach- und Videofunktionen nicht verfügbar. Anwendungsanzeige und -freigabe sowie Desktopanzeige und -freigabe sind dagegen verfügbar.

Quelle: Microsoft Technet, „Unterstützte Lync Web App-Plattformen“, Stand 2013-04-25, <http://technet.microsoft.com/de-DE/library/gg425820.aspx>

2.8.4 Lync Mobile Apps

Es werden Lync Apps für folgende mobile Endgeräte angeboten:

- iPhone mit Apple iOS 6 oder der neuesten Version
- iPad 2 oder höher mit Apple iOS 6 oder der neuesten Version
- iPad mini mit Apple iOS 6 oder der neuesten Version
- Windows Phone 8
- Android 4.0 oder ein höheres Betriebssystem
 - o Gerät muss eine Doppelkern-CPU mit 1,2 GHz oder höher haben
 - o Die einzige Möglichkeit, die Lync-Anwendung auf einem mobilen Android-Gerät zu beenden, besteht darin, sich explizit bei Lync abzumelden. Diese Version der Lync-Anwendung wird auf Geräten mit einem Tegra 2-Chipsatz nicht unterstützt.

Der Benutzer müssen über einen gültigen Sprach- und Datendienstvertrag bei einem Netzbetreiber verfügen.

2.8.5 Lync Integration in Hosted SharePoint 2013

Die Lync Integration in Hosted SharePoint 2013 verwendet ActiveX-Steuerelemente. Verwenden Sie einen Browser, der ActiveX-Steuerelemente nicht unterstützt, sind einige SharePoint-Funktionen eingeschränkt. Derzeit unterstützen nur die 32-Bit-Versionen von Internet Explorer diese Funktionen. Alle anderen Browser haben die folgenden Einschränkungen:

Plug-In-Name	DLL-Dateiname	Funktion	Unterstützte Browserversion	Bekannte Einschränkungen
NameCtrl	Name.dll	Ermöglicht die Anzeige einer Visitenkarte und eines Anwesenheitsstatus für Personen auf einer Webseite. Über clientseitige APIs erfolgt die Integration in Office 2013.	Unterstützt in den Internet Explorer-Versionen 8, 9 und 10. Firefox und Google Chrome werden mithilfe eines Plug-Ins auch unterstützt. Der immersive Modus von Internet Explorer-Version 10 wird nicht unterstützt.	

Die SharePoint-Websitesammlung muss den „Vertrauenswürdigen Seiten“ im Browser Microsoft Internet Explorer hinzugefügt werden.

2.8.6 Netzwerk- und Firewall-Einstellungen

Für die ordnungsgemäße Verwendung von Hosted Lync müssen folgende Ports in externen Firewall und den Reverseproxyservers geöffnet sein:

Firewall- und Proxyeinstellungen			
Port	Protokoll	Richtung	Verwendung
443	STUN/TCP	ausgehend	Audio-, Video- und Anwendungsfreigabesitzungen
443	PSOM/TLS	ausgehend	Datenfreigabesitzungen
3478	STUN/UDP	ausgehend	Audio- und Videositzungen
5223	TCP	ausgehend	Lync Mobile-Pushbenachrichtigungen
20000–45000	UDP	ausgehend	Lync-zu-Telefon
50000-59999	RTP/UDP	ausgehend	Audio- und Videositzungen

Des Weiteren sind folgende Regeln für alle Benutzer des Unternehmens zu setzen

- ausgehende Verbindungen mit *.hostedoffice.ag zulassen
- HTTP/SSL-Timeoutwert auf 8 (acht) Stunden setzen

Achtung: Applikationsfirewalls können Probleme im Zusammenhang mit Lync verursachen (Verbindungen blockieren oder Verbindungsqualität negativ beeinflussen)

3 Optionale Serviceleistungen

3.1 Migration

QualityHosting bietet Endkunden auf Anfrage eine Unterstützung bei der Migration auf die QualityHosting Plattform an. Bestandteil der Migrationshilfe sind folgende Bausteine, die jeweils gesondert gemäß Aufwand und vereinbarter Konditionen abgerechnet werden:

- Auf Anfrage unterstützt QualityHosting die Endkunden bei der Migrationsplanung und Abstimmung.
- Bereitstellung eines Excel Sheets durch QualityHosting zur automatisierten Anlage von Hosted Lync Benutzern; der Endkunde erhält ein Excel Sheet in das er die zu jedem Lync-Benutzer benötigten Angaben einzutragen hat. Auf Basis dieses Excel Sheets werden die Benutzer automatisiert mit den im Excel Sheet hinterlegten Daten angelegt. Die automatisierte Anlage erfolgt durch den QualityHosting Support und wird pauschal abgerechnet.

4 Portale

- QualityHosting stellt zwei verschiedene Portale zur Verfügung:
 - **Endkunden Portal:**
Das Endkunden Portal erlaubt die Konfiguration der durch den Endkunden gebuchten Leistungen in Eigenregie.
 - **FAQ Portal:**
Bereitstellung von Anleitungen und Hilfestellungen zu den verschiedenen Produkten von QualityHosting.
- Die Portale sind unter folgenden neutralen URLs erreichbar:
 - Endkunden Portal: <http://www.kundencenter.de>
 - FAQ Portal: <http://info.qualityhosting.de>
- Sollten Endkundenfunktionen, die gemäß Produktschein Produktbestandteil sind, nicht innerhalb der Verwaltungsoberfläche des Endkunden-Portals zur Verfügung stehen, so wird QualityHosting diese administrativ aus dem Supportteam insofern kostenfrei erbringen, falls diese Leistungen nicht explizit als Geschäftsvorfall bepreist sind.

4.1 Endkunden Portal

QualityHosting stellt eine Webseite für Endkunden zur Verfügung. Das Endkunden Portal dient der Verwaltung und Konfiguration folgender Produkte:

- Hosted Exchange

Support: support@qualityhosting.de Technik-Hotline: +49 (0)1805 – 490 590 (werktags 9 - 18h)
dt. Festnetz 0,14 €/Min.; Mobil 0,42 €/Min.



Hosted Exchange Benutzerverwaltung

Auf dieser Seite können Sie neue Postfächer anlegen und bestehende Postfächer bearbeiten.
Klicken Sie auf "neuer Benutzer" um ein neues Postfach anzulegen. Um ein Postfach zu bearbeiten klicken Sie in der Tabelle neben der jeweiligen E-Mail Adresse auf "Bearbeiten". Über den Link "Löschen" können Sie das jeweilige Postfach inkl. seiner Daten löschen.

Primäre E-Mail Adresse	Anzeigenname	Tarif	Erstellungsdatum
john@oui.extest.de	JohnWayne	Enterprise BasicExchange 2010	14.06.2011

Suche: johnw

Elemente pro Seite: 50 | 1 Elemente in 1 Seite(n)

Direkt-Aktion

- ▶ Neuen Benutzer anlegen
- ▶ Benutzer bearbeiten
- ▶ E-Mail Adressen
- ▶ Adressmaskierung
- ▶ Passwort ändern
- ▶ BlackBerry
- ▶ E-Mail Weiterleitung
- ▶ Speicherplatz
- ▶ Dienstinformation
- ▶ Benutzer kündigen
- ▶ Rollengruppen
- ▶ Vollzugriff erteilen
- ▶ Vollzugriff auf andere
- ▶ Senden als erteilen
- ▶ Senden als auf andere

Abbildung 1: Hosted Exchange Verwaltung

- Hosted SharePoint
- Hosted Lync
- WebPakete

Zusätzlich werden über das Endkunden Portal folgende Inhalte bereitgestellt bzw. verlinkt:

- Bereitstellung von Hilfe und Support Dokumenten
- FAQ

4.2 FAQ Portal

QualityHosting stellt ein FAQ Portal mit umfassenden Anleitungen und Hilfestellungen zur Verfügung. Das Portal umfasst folgende Themenbereiche:

- Dedizierte Server

- Hosted Exchange
 - o BlackBerry
 - o E-Mail Archivierung
 - o Outlook 2011 / Entourage für Mac
 - o Erste Schritte
 - o Erste Schritte Outlook 2010
 - o Import, Export und Backup von Daten
 - o Mobile Endgeräte
 - o Öffentliche Ordner
 - o Outlook
 - o Outlook Web Access
 - o Ressourcen-Mailboxen
 - o Unified Messaging
- Hosted SharePoint
- Hosted Lync
- Serverhousing
- Webhosting
 - o ASP.NET
 - o E-Mail
 - o Fehlermeldungen und Fehlerbehebung
 - o FTP

Das FAQ Portal ist erreichbar über die URL <http://info.qualityhosting.de>.

4.3 Systemanforderungen für die Nutzung der Portale

Um unsere Verwaltungsportale nutzen zu können müssen Endkunden folgende Browser-Anforderungen erfüllen:

- Internet Explorer 7 oder höher
- Firefox 3 oder höher
- Safari 4 oder höher
- Chrome 3 oder höher

5 Aufgaben und Verantwortlichkeiten

Aufgaben und Verantwortlichkeiten	QualityHosting	Endkunde
1st Level Support für die Ersteinrichtung der Services sowie die Nutzung des Endkunden-Portals, Beauftragung neuer Services und sowie der Beauftragung von Restores aus den Backups	✓	
Produktdokumentationen (FAQ) für den Endkunden	✓	
Betrieb von Serverhard- und software für die beschriebenen Services	✓	
Stetige Aktualisierung der Serverhard- und software	✓	
24x7 Überwachung der Infrastruktur	✓	
Kostenpflichtiger 2nd Level Support durch ein Experten-Team (bspw. Migrationen, Logfile-Analyse, Fehlerdiagnose auf Client-Systemen)	✓	
Kostenoptimierung und Kapazitätsmanagement	✓	
Benennung eines verantwortlichen Ansprechpartners		✓
Installation notwendiger Software-Komponenten auf den Client-Systemen		✓
Pflege und Konfiguration notwendiger Software-Komponenten auf den Client-Systemen		✓
Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen der eingesetzten Software		✓

6 Infrastrukturleistungen

QualityHosting erbringt die nachfolgenden Leistungen inkl. aller möglichen Optionen bestehend aus:

- Die Bereitstellung der erforderlichen Microsoft® Lync 2013 Hosting-Infrastruktur erfolgt innerhalb nach ISO27001 zertifizierter Rechenzentren.
- Die Bereitstellung der Infrastruktur erfolgt ausschließlich in Rechenzentren, die ihren Standort in Deutschland haben.
- Die Microsoft® Lync Server sind redundant aufgebaut und werden durch Firewalls und andere umfassende Sicherheitsmaßnahmen geschützt.
- QualityHosting führt regelmäßige Backups durch, die in ein baulich getrenntes Rechenzentrum transferiert werden. Die Durchführung der Backups erfolgt gemäß Kap. 2.4.
- Die Infrastruktur wird von QualityHosting sorgfältig gewartet und ist fortlaufend dem Stand der Technik anzupassen. Dies gilt sowohl hinsichtlich der Hardware selbst, als auch der verwendeten Sicherungssysteme.

7 Service-Level-Agreement (SLA)

7.1 Einleitung

7.2 Definitionen

„Service“ ist der jeweils gemäß PRODUKTSCHEIN definierte und durch den Vertrag erworbene Service, der den Kunden durch QualityHosting bereitgestellt wird.

„Service-Level“ sind die Qualitätsstandards bzw. Leistungsindikatoren, die in diesem Service-Level-Agreement (SLA) beschrieben sind, und zu deren Einhaltung QualityHosting im Rahmen der Servicebereitstellung verpflichtet ist.

„Service-Level-Indikator“ ist der konkrete Messgegenstand, für den ein Qualitätsstandard in Form eines Service-Levels definiert ist. Anhand des Service-Level-Indikators wird überprüft ob ein Service in der vereinbarten Qualität bereitgestellt wurde.

„Servicegutschrift“ ist der Prozentsatz des monatlichen Servicepreises für den Service, der dem Kunden bei Verletzung eines Service-Levels gutgeschrieben wird. Eine Servicegutschrift bei Verletzung eines Service-Levels ist beschränkt auf die Höhe einer Monatsgebühr der regelmäßigen monatlichen Gebühren, die der Kunde für die Nutzung des jeweiligen Service zahlt.

„Messung“ definiert in welchen Zeitintervallen bzw. durch welche Methode der erreichte Service-Level ermittelt wird.

„Messzeitraum“ ist der Zeitraum auf den sich ein vereinbarter Service-Level bezieht. Der Standardbezugszeitraum ist das Kalenderjahr, sofern nichts Abweichendes definiert ist.

„Ausfallzeiten“ sind definiert als jeder Zeitraum, in dem die jeweiligen Endnutzer des Service nicht in der Lage sind, den Service gemäß Ausfalldefinition (siehe Kap. 7.3) zu nutzen, ausgenommen hiervon sind Beschränkungen der Servicenutzung gemäß Kap. 7.5 wie z. B. angekündigte Wartungsarbeiten.

„Vorfall“ ist ein einzelnes Ereignis oder eine Gruppe von Ereignissen, welches/welche zu Ausfallzeiten führen.

7.3 Messgegenstand

Folgend werden die Service-Level-Indikatoren je Service benannt sowie die zugehörigen Kriterien, welche Zeiten als Ausfallzeiten gewertet werden, hierbei gelten die Einschränkungen gemäß Kap. 7.5.

Service	Service-Level-Indikator	Definition von Ausfallzeiten
Hosted Lync 2013	Verfügbarkeit von Hosted Lync 2013	Zeitraum, in dem der Endkunde sich nicht mittels Lync PC Client am Dienst anmelden kann

7.4 Service-Level

Die vereinbarten Service-Levels gelten als erfüllt, wenn die vereinbarten Schwellenwerte dieser Leistungsvereinbarung im Messzeitraum von QualityHosting erreicht werden. Der Messzeitraum für die Auswertung von Service-Levels beträgt, sofern nachfolgend keine abweichende Regelung getroffen wurde, ein Kalenderjahr.

7.4.1 Service Hosted Lync 2013: Verfügbarkeit

Betriebszeiten: 24h am Tag an 365 Tagen im Jahr

Service-Level-Indikator	Service-Level	Messung	Anmerkung
Verfügbarkeit von Hosted Lync 2013	99,9 %	5 Minuten-Takt	---

Nichteinhaltung des Service-Levels

Service-Level-Indikator	Prozentuale Betriebszeit	Servicegutschrift
Verfügbarkeit von Hosted Lync 2013	< 99,9 %	50 %
	< 99,5 %	75 %
	< 99,0 %	100 %

7.5 Einschränkungen

Dieses Service-Level sowie alle geltenden Service-Level gelten nicht für Verfügbarkeits- oder Leistungsprobleme

- die durch falsch installierte, konfigurierte oder defekte Hard- oder Software des Endkunden oder von Dritten verursacht wurden;
- die durch falsche Verwendung des Service, wie das Unterlassen erforderlicher Konfigurationen, Nichteinhaltung der Systemvoraussetzungen oder die Nichtbefolgung von Anweisungen wie der Service zu nutzen ist verursacht wurden;
- die durch Ausfälle oder Störungen von Faktoren außerhalb des Verantwortungs- bzw. Einflussbereichs der QualityHosting verursacht wurden, insbesondere externe DNS-Routingprobleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur von QualityHosting wie z.B. DoS-Attacken und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von QualityHosting;
- verursacht durch planmäßige Wartung oder Migrationen, von der der Kunde innerhalb einer im Service-Level-Agreement definierten Mindestankündigungsfrist in Kenntnis gesetzt wurde;
- aufgrund von Wartungsarbeiten, die aus sicherheitsrelevanten Erwägungen kurzfristig anzusetzen sind. In diesem Fall sind durch QualityHosting gegenüber dem Endkunden das Gefährdungspotential sowie die durchgeführten Arbeiten darzulegen;
- für die Services, die sich in einer Test- oder Beta-Phase befinden oder dem Kunden dauerhaft oder zeitlich befristet kostenfrei zur Verfügung gestellt werden;
- die auf Streik oder Höhere Gewalt zurückzuführen sind.

Bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen, die dazu führen, dass QualityHosting die zugesagten Leistungsindikatoren (Service-Level) nicht einhält, sind Servicegutschriften unter dem Vertrag und dem Service-Level-Agreement (SLA) der einzige und ausschließliche Abhilfensanspruch des Endkunden. Weitergehende Ansprüche gegen QualityHosting sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von QualityHosting möglich.

Wird bei einem vom Kunden gemeldeten Mangel von QualityHosting nachgewiesen, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, so gehen die Aufwendungen von QualityHosting für die Fehlersuche und ggf. Fehlerbehebung zu Lasten des Kunden.

7.6 Anspruchsabwicklung einer Servicegutschrift

Sollte QualityHosting einen zugesagten Service-Level nicht einhalten, ist der Endkunde berechtigt einen Anspruch auf eine Servicegutschrift in Textform geltend zu machen. Der Endkunde meldet seine Ansprüche innerhalb von 30 Kalendertagen nach Ende des Messzeitraums an, indem die SLA-Verletzung stattgefunden hat. Bezieht sich ein Service-Level bspw. auf den Kalendermonat, so ist der Anspruch spätestens 30 Kalendertage nach Ende des Kalendermonats, in dem die SLA-Verletzung stattgefunden hat, in Textform an QualityHosting zu melden.

Im Rahmen eines Vorfalles und der Anmeldung eines Anspruches wird der Endkunde folgende Informationen an QualityHosting übermitteln: detaillierte Beschreibungen des Vorfalles bzw. der Vorfälle, die Dauer der Vorfälle, die Anzahl der betroffenen Nutzer und den Ort dieser Nutzer sowie etwaige Versuche seitens des Endkunden, den Vorfall zu beheben.

Werden durch einen Vorfall mehrere SLA-Kennzahlen für einen Service nicht eingehalten, ist der Endkunde berechtigt für diesen Vorfall pro Service nur einen Anspruch auf eine Servicegutschrift einzureichen.

QualityHosting wird die angemeldeten Ansprüche des Endkunden auf Basis der durch den Endkunden bereitgestellten Informationen sowie den eigenen vorliegenden Informationen innerhalb von 30 Kalendertagen abschließend prüfen. Sollten die angemeldeten Ansprüche des Endkunden gerechtfertigt sein, so wird QualityHosting dem Endkunden eine Servicegutschrift erstellen, die mit nachfolgenden Rechnungen automatisch verrechnet wird. Ein Anspruch des Endkunden auf Auszahlung einer Ser-

vicegutschrift besteht nur für den Fall, dass das Vertragsverhältnis zwischen dem Endkunden und QualityHosting nicht mehr besteht und keine offenen Forderungen seitens QualityHosting gegenüber dem Endkunden bestehen.

Der Endkunde muss den Vertrag eingehalten haben, um zu einer Servicegutschrift berechtigt zu sein. Der Endkunde ist nicht berechtigt einseitig an QualityHosting zu entrichtende Servicegebühren bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen zu verrechnen.

7.7 Wartungsarbeiten

Zur Optimierung unseres Netzes und unserer Services sieht QualityHosting regelmäßig Wartungsarbeiten an dem Netzwerk, der Infrastruktur und den Services außerhalb der Zeiten von montags bis freitags 7:00-20:00, mit Ausnahme von Feiertagen, vor. Der Kunde wird mindestens drei Arbeitstage im Voraus über planbare Arbeiten informiert, sofern diese Arbeiten Auswirkungen auf die Verfügbarkeit unserer Services oder Internet-Anbindung haben. Bei Gefahr in Verzug, insbesondere bei drohenden Angriffen aus dem Internet sowie bei drohenden Datenverlusten, ist QualityHosting jederzeit berechtigt, Wartungsarbeiten durchzuführen. QualityHosting wird den Kunden umgehend über solche Arbeiten informieren. Sämtliche Wartungsarbeiten werden auf unserer Website <http://status.qualityhosting.de> angekündigt bzw. kommuniziert. Zeiten in denen Wartungsarbeiten durchgeführt werden zählen nicht als Ausfallzeiten.

7.8 Kundenkommunikation

QualityHosting verpflichtet sich zu einer transparenten SLA-Kommunikation bzgl. Wartungsarbeiten und Störungen. QualityHosting unterrichtet den Kunden über Wartungsarbeiten oder bei Störungen fortlaufend über das Status-Portal, das unter <http://status.qualityhosting.de> erreichbar ist. Nach erfolgreicher Behebung einer Störung, erfolgt eine erneute Information der Kunden über die Art und Ursache der Störung auf dieser Website. Bei Störungen, die zu Ausfallzeiten geführt haben, erhält der Kunde innerhalb von drei Werktagen nach Behebung der Störung zusätzlich einen Incident-Report per E-Mail. Dieser Incident-Report beinhaltet Informationen über Art, Umfang und, sofern bereits abschließend analysiert, Ursache der Störung. Des Weiteren beinhaltet der Incident-Report eine Angabe über Beginn und Ende der Störung sowie Informationen über den zugesagten Service-Level.

7.9 Sonderkündigungsrecht

Der Endkunde ist berechtigt Services, deren zugesagte maximale Ausfallzeit in einem Kalenderjahr um 100% überschritten wurde oder deren Service-Level in drei aufeinanderfolgenden Messzeiträumen nicht eingehalten wurden, außerordentlich mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen, sofern die Überschreitung bzw. Verletzungen durch QualityHosting zu vertreten waren. Die Kündigung ist innerhalb von 2 Monaten nach Eintritt der zuvor beschriebenen Bedingungen in Textform auszusprechen. Sofern die Vergütung für Leistungen von QualityHosting bereits geleistet ist (Vorauszahlung), ist diese anteilig zu erstatten.

8 Vertragsmodelle und Vergütung

8.1 Vertragslaufzeiten, Vertragsverlängerungen und Kündigungsfristen

Für die verschiedenen Hosted Lync 2013 Produktlinien **Small Business** und **Enterprise** bietet QualityHosting verschiedene Vertragslaufzeiten zu unterschiedlichen Konditionen an. Der Endkunde wählt bei Vertragsabschluss ein für ihn passendes Vertrags- und Preismodell aus.

Optionale Leistungen und FeaturePacks unterliegen grundsätzlich einer Vertragslaufzeit von 3 Monaten. Die Kündigungsfrist beträgt 1 Monat zum Ende eines Kalendermonats. Erfolgt keine Kündigung verlängert sich der Vertrag automatisch fortlaufend um jeweils 3 weitere Monate.

QualityHosting schließt mit dem Endkunden einen oder mehrere Verträge ab, innerhalb derer QualityHosting die verschiedenen Leistungen erbringt. Alle Leistungen innerhalb eines Vertrags unterliegen den gleichen Vertragsmodalitäten (Startdatum des Vertrags, Vertragslaufzeit, Vertragsverlängerung, Kündigungsfrist und Preislisten). Leistungen eines Produkts und mit gleichen Vertragsmodalitäten werden so grundsätzlich in einem Vertrag zusammengeführt, d. h. wenn ein Endkunde 10 Lync-Benutzer zu verschiedenen Zeitpunkten bucht, werden hierfür keine 10 verschiedene Verträge angelegt mit verschiedenen Startzeitpunkten, sondern diese 10 Lync-Benutzer sind in einem Vertrag zusammengefasst mit einheitlichem Startdatum, Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist. Als Referenzvertrag wird der Vertrag herangezogen, der mit der Anlage des ersten Lync-Benutzers vereinbart wurde. Einzelne Leistungen können während der Vertragslaufzeit unter Berücksichtigung der Kündigungsfrist zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt werden, ohne dass alle Leistungen bzw. der gesamte Vertrag gekündigt werden muss, d. h. verfügt der Kunde über 10 Lync-Benutzer, kann er auch nur einen dieser Lync-Benutzer zum Ende der Vertragslaufzeit kündigen, so dass die neun weiteren Lync-Benutzer hiervon unberührt bleiben. Dieses Prinzip gilt für alle Leistungen von QualityHosting.

Alle Leistungen, d. h. auch Leistungen, die während der Vertragslaufzeit erst angelegt wurden, können immer nur zum Ende der Vertragslaufzeit des zugrundeliegenden Vertrages gekündigt werden. Bei einigen Leistungen hat der Endkunde hierbei die Wahl, ob die gebuchte Leistung per sofort deaktiviert werden soll oder noch bis zum Ende der Vertragslaufzeit aktiv sein soll. Die sofortige Deaktivierung einer Leistung befreit den Endkunden nicht von seiner Zahlungsverpflichtung bis zum Ende der Vertragslaufzeit. Gekündigte sowie bereits deaktivierte Leistungen werden im Endkunden-Portal gesondert ausgewiesen, so dass eine höchstmögliche Transparenz für den Endkunden gewährleistet ist.

Für ausgewählte Leistungen räumt QualityHosting den Endkunden ein Sonderkündigungsrecht ein. Dieses Sonderkündigungsrecht erlaubt dem Endkunden eine Leistung binnen 24 Stunden nach Erstanlage direkt zu löschen ohne Einhaltung einer Vertragslaufzeit oder Kündigungsfrist. Falsch angelegte oder fälschlicherweise angelegte Leistungen können so unkompliziert direkt gelöscht werden. Die Einräumung des Sonderkündigungsrechts erfolgt durch QualityHosting auf freiwilliger Basis und nur für ausgewählte Leistungen. Räumt QualityHosting einem Endkunden für eine Leistung ein Sonderkündigungsrecht ein, so wird dieses dem Endkunden während des Kündigungsprozesses im Endkunden-Portal als zusätzliche Auswahlmöglichkeit angezeigt.

Es ist zu beachten, dass die Kündigung einzelner oder aller Leistungen eines Vertrags nicht automatisch die Kündigung des Vertrags selbst nach sich zieht. Der Vertrag innerhalb dessen die Leistungen erbracht werden bleibt weiterhin bestehen und muss gesondert gekündigt werden. Dies gilt insbesondere vor dem Hintergrund vertraglich vereinbarter Mindestabnahmemengen.

8.2 Vergütung und Abrechnung

Die Vergütung der von QualityHosting zu erbringenden Leistungen erfolgt auf Basis der vom Endkunden gebuchten Leistung, die in Textform oder über das Endkunden-Portal beauftragt wurden. Die in dem Produktschein definierten Leistungen sind mit der folgend festgelegten Vergütung abgegolten, soweit Leistungen nicht als optional gekennzeichnet sind oder eine Abrechnung nach Aufwand ausgewiesen wurde.

Die Vergütung von Leistungen erfolgt grundsätzlich im Voraus. Hierbei wird der erste Vertragsmonat stets anteilig abgerechnet, ansonsten erfolgt die Abrechnung je Kalendermonat.

Die durch den Endkunden im Rahmen seiner Bestellung angegebene Bestellmenge ist die Mindestabnahmemenge, die mindestens über die gesamte Vertragslaufzeit berechnet wird. Optional besteht die Möglichkeit für die Mehrabnahmemenge eine Kündigungsfrist von einem Monat jeweils zum Ende eines Kalendermonats zu vereinbaren. Die monatliche Anpassbarkeit der Mehrabnahmemenge ist individuell in Textform mit QualityHosting zu vereinbaren. Dieses Modell aus Mindest- und Mehrabnahme bietet Endkunden ein hohes Maß an Flexibilität und sorgt dafür, dass der Endkunde nur für die Leistungen zahlen muss, die er auch tatsächlich benötigt. Bsp.: Ein Endkunde benötigt 300 Lync-Benutzer und vereinbart eine Mindestabnahme von 250 Lync-Benutzern. Sind im ersten Monat nur 260 Lync-Benutzer angelegt, sind nur die Gebühren für 260 Lync-Benutzer zu entrichten. Steigert der Endkunde die Lync-Benutzer nun auf 300 Benutzer, zahlt er die Gebühren für 300 Benutzer. Sollte sich in den Folgemonaten die angelegte Menge auf 280 reduzieren, sind auch nur die Gebühren für 280 Lync-Benutzer zu begleichen.

Mengenrabatte werden dem Endkunden automatisch gewährt. Für die Beurteilung ob ein Mengenrabatt gewährt wird ist immer die Anzahl der angelegten Leistungen zu Beginn des Abrechnungszeitraums einer Leistung entscheidend. Leistungen, die während eines Abrechnungszeitraums bereitgestellt werden, werden erst im Folgezeitraum für einen Mengenrabatt berücksichtigt. Die Berechnung von Rabatten erfolgt unter Berücksichtigung eventuell vereinbarter Mindestabnahmemengen.

Alle Preisangaben sind verbindlich, sofern nicht abweichende Preise explizit in Textform vereinbart wurden.

8.3 Hosted Lync 2013 – Small Business (bis max. 25 Benutzer)

Diese Produktlinie ist ideal geeignet für kleine und mittlere Unternehmen bis maximal 25 Benutzer. Ein Upgrade auf die Enterprise Produktlinie oder das Hinzubuchen von benötigten FeaturePacks ist jederzeit möglich. Sollte ein Endkunde mehr als 25 Lync-Benutzer benötigen, ist ein Umstieg aller Benutzer auf die Enterprise Produktlinie erforderlich.

Die angegebenen Preise sind die monatlichen Servicepreise je Lync-Benutzer in Abhängigkeit der gewählten Vertragslaufzeit (12 Monate oder 24 Monate).

Für Neukunden von QualityHosting sind die ersten 60 Tage ab Bereitstellung des Produktes kostenfrei (Neukunde ist wer 6 Monate keine Leistungen von QualityHosting bezogen hat). Während dieser Phase kann der Neukunde jederzeit von dem Vertrag zurücktreten. Erfolgt kein Rücktritt verlängert sich der Vertrag fortlaufend automatisch jeweils um 12 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt immer 3 Monate zum Ende eines Kalendermonats.

Menge	BasicLync		StandardLync	
	12 Monate	24 Monate	12 Monate	24 Monate
Setupgebühr	keine		keine	
Vertragslaufzeit in Monaten	12 Monate	24 Monate	12 Monate	24 Monate
Mtl. Servicepreis je Lync-Benutzer (bis 25 Benutzer)	€ 2,84 (€ 2,39 zzgl. MwSt.)	€ 2,37 (€ 1,99 zzgl. MwSt.)	€ 7,72 (€ 6,49 zzgl. MwSt.)	€ 7,01 (€ 5,89 zzgl. MwSt.)

Vertragslaufzeit	12 Monate	24 Monate
------------------	-----------	-----------

in Monaten		
Kostenfreie Phase inkl. Rücktrittsrecht	60 Tage	60 Tage
Automatische Vertragsverlängerung	jeweils 12 Monate	jeweils 12 Monate
Kündigungsfrist zum Vertragsende (gilt nach Ablauf der kostenfreien Phase)	3 Monate	3 Monate

8.4 Hosted Lync 2013 – Enterprise

Diese Produktlinie ist für anspruchsvolle Unternehmen mit hohen Anforderungen an Sicherheit konzipiert und bietet vielfältige Administrationsmöglichkeiten in Form der verschiedenen FeaturePacks.

Die angegebenen Preise sind die monatlichen Servicepreise je Lync-Benutzer in Abhängigkeit der gewählten Vertragslaufzeit (1 Monat oder 24 Monate) sowie der abgenommenen Lync-Benutzermenge ggf. unter Berücksichtigung vereinbarter Mindestabnahmemengen.

Für Neukunden von QualityHosting sind die ersten 60 Tage ab Bereitstellung des Produktes kostenfrei (Neukunde ist wer 6 Monate keine Leistungen von QualityHosting bezogen hat). Während dieser Phase kann der Neukunde jederzeit von dem Vertrag zurücktreten. Erfolgt kein Rücktritt verlängert sich der Vertrag fortlaufend automatisch jeweils um 1 Monat bei einer Vertragslaufzeit von 1 Monat bzw. bei einer Vertragslaufzeit von 24 Monaten um jeweils 12 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt bei 24 Monaten Vertragslaufzeit 3 Monate zum Ende eines Kalendermonats und bei 1 Monat Vertragslaufzeit beträgt die Kündigungsfrist 1 Monat zum Ende eines Kalendermonats.

	BasicLync		StandardLync	
Setupgebühr	keine		keine	
	Mtl. Servicepreis je Lync-Benutzer abhängig von der Menge und Vertragslaufzeit			
Vertragslaufzeit in Monaten	1 Monat	24 Monate	1 Monat	24 Monate
1 – 10	€ 3,56 (€ 2,99 zzgl. MwSt.)	€ 2,96 (€ 2,49 zzgl. MwSt.)	€ 9,98 (€ 8,39 zzgl. MwSt.)	€ 8,32 (€ 6,99 zzgl. MwSt.)
11 – 25	€ 3,44 (€ 2,89 zzgl. MwSt.)	€ 2,86 (€ 2,40 zzgl. MwSt.)	€ 9,70 (€ 8,15 zzgl. MwSt.)	€ 8,04 (€ 6,76 zzgl. MwSt.)
26 – 50	€ 3,34 (€ 2,81 zzgl. MwSt.)	€ 2,77 (€ 2,33 zzgl. MwSt.)	€ 9,46 (€ 7,95 zzgl. MwSt.)	€ 7,82 (€ 6,57 zzgl. MwSt.)
51 – 100	€ 3,26 (€ 2,74 zzgl. MwSt.)	€ 2,71 (€ 2,28 zzgl. MwSt.)	€ 9,28 (€ 7,80 zzgl. MwSt.)	€ 7,64 (€ 6,42 zzgl. MwSt.)
> 100	auf Anfrage			

Vertragslaufzeit	1 Monat	24 Monate
------------------	---------	-----------

in Monaten		
Kostenfreie Phase inkl. Rücktrittsrecht	60 Tage	60 Tage
Automatische Vertragsverlängerung	1 Monat	12 Monate
Kündigungsfrist	1 Monat	3 Monate

8.5 Vergütung der optionalen Leistungen

8.5.1 Vergütung der optionalen Leistungen pro Endkunde

Folgende Leistungen können als Tarifleistung je Endkunde hinzugebucht werden.

8.5.1.1 Hosted Lync 2013 – FeaturePacks

FeaturePacks dienen der Erweiterung der Administrationsmöglichkeiten des Endkunden über das Endkunden-Portal. Endkunden deren Hosted Lync-Tarif, ein FeaturePack nicht kostenfrei beinhaltet, bzw. generell kostenpflichtige FeaturePacks können durch Endkunden über das Endkunden-Portal gebucht werden. Die Kosten für ein FeaturePack gelten grundsätzlich je Hosted Lync-Organisation (OU) / Container.

FeaturePack	Mtl. Servicepreis je Lync-Organisation (OU)
Advanced Conferencing Management	€ 10,71 (€ 9,00 zzgl. MwSt.)
Advanced Mobile Management	€ 10,71 (€ 9,00 zzgl. MwSt.)
Advanced Conferencing Settings	€ 10,71 (€ 9,00 zzgl. MwSt.)
Advanced Federation Management	€ 10,71 (€ 9,00 zzgl. MwSt.)
Advanced Privacy Settings	€ 10,71 (€ 9,00 zzgl. MwSt.)
Push Settings für Windows Phone	€ 10,71 (€ 9,00 zzgl. MwSt.)

8.5.1.2 Vergütung Serviceleistungen

Werden Serviceleistungen im Rahmen der Produktbeschreibung, des Supports oder auf Basis eines Individualangebotes nach Aufwand abgerechnet gelten die nachfolgenden Modalitäten:

	Abrechnungseinheit	Preis je Einheit
Technische Unterstützung innerhalb der Geschäftszeiten (werktags 9h-18h) Bspw. Technische Unterstützungsleistungen, individuelle Migrationsleistung	je angefangene 15 Minuten	€ 29,75 (€ 25,00 zzgl. MwSt.)
Technische Unterstützung außerhalb der Geschäftszeiten (restliche Zeit sowie Feiertage*) Bspw. technische Unterstützungsleistungen, individuelle Migrationsleistung	je angefangene 15 Minuten	€ 47,60 (€ 40,00 zzgl. MwSt.)

*) Als Feiertage zählen die gesetzlichen Feiertage im Bundesland Hessen.

8.5.1.3 Vergütung automatisierte Benutzeranlage

Für Endkunden bietet QualityHosting eine Migrationsleistung an, die das automatisierte Anlegen von Lync-Benutzern beinhaltet. Das automatisierte Anlegen erfolgt auf Basis eines Excel Sheets, das durch QualityHosting bereitgestellt wird und durch den Endkunden auszufüllen ist.

Die Kosten für diese Dienstleistung betragen pauschal **€ 238,00** (€ 200,00 zzgl. MwSt.).