



 **QualityHosting**

Für gehobene Ansprüche

Anspruch. Leistung. Sicherheit.

Produktschein

Hosted Exchange 2010

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 Exchange 2010 Produktlinien: Enterprise und Small Business	3
2.3.1 Small Business Postfach-Tarife.....	6
2.3.2 Enterprise Postfach-Tarife	9
2.4 E-Mail Versand.....	12
2.5 Spam- und Virenschutz.....	12
2.5.1 Sonstiges	12
2.6 Zusätzlicher Speicherplatz für Postfächer	13
2.7 Ressource-Mailboxen	13
2.8 Info-Postfächer.....	13
2.9 Backup von Systemen	13
2.10 Beauftragung Wiederherstellung von Daten	14
2.11 FeaturePacks.....	14
2.11.1 Advanced User Management	15
2.11.1.1 Benutzer nicht in Adresslisten (GAL) anzeigen.....	15
2.11.1.2 Berechtigungsverwaltung (Vollzugriffs- und Senden-Als Berechtigungen)	15
2.11.2 Advanced Group and Contact Management.....	16
2.11.2.1 Gruppen und Kontakte nicht in Adresslisten (GAL) anzeigen	16
2.11.3 Security Policy and Mobile Management.....	16
2.11.3.1 Passwort-Richtlinie	16
2.11.3.2 Sicherheitsrichtlinie für mobile Endgeräte.....	18
2.11.4 Advanced Anti-Spam and Anti-Virus	18
2.11.4.1 Spam-Quarantäne.....	18
2.11.4.2 Individuelle unternehmensweite Spam- und Virenschutzeinstellungen (White- und Blacklists).....	18
2.11.5 Advanced Backup-Management.....	19
2.12 Systemanforderungen für die Nutzung von Hosted Exchange 2010	19
2.13 Disclaimer- und Signatur-Lösung (optionale Leistung).....	20
2.14 BlackBerry® Enterprise Service (optionale Leistung).....	21
2.15 E-Mail Archivierung (optionale Leistung)	21
2.15.1 Kurzbeschreibung.....	21

2.15.2	Zugriff auf das Archiv.....	21
2.15.3	Endnutzerfunktionen des Archivs	22
2.15.4	Speicherplatz des Archivs	22
2.15.5	Relevante Rechtsnormen und Begutachtung der Archivierung.....	22
2.15.6	Datensicherheit	23
2.15.7	Beauftragung der Archivierung	24
2.15.8	Kündigung der Archivierung.....	24
2.15.9	Information und Empfehlung an Endkunden	25
2.15.10	Änderung der Rechtslage.....	25
2.16	Unified Messaging (optionale Leistung).....	25
2.16.1	SMS-Versand	25
2.16.2	Faxempfang und -versand.....	26
2.16.3	Anrufbeantworter.....	27
2.17	Domain Registrierung (optionale Leistung).....	28
3	Optionale Serviceleistungen.....	29
3.1	Migration.....	29
3.2	Datenexport.....	29
4	Portale.....	31
4.1	Endkunden Portal	32
4.2	FAQ Portal.....	33
4.3	Systemanforderungen für die Nutzung der Portale.....	33
5	Aufgaben und Verantwortlichkeiten	34
6	Infrastrukturleistungen	35
7	Service-Level-Agreement (SLA).....	36
7.1	Einleitung	36
7.2	Definitionen.....	36
7.3	Messgegenstand	37
7.4	Service-Level	37
7.4.1	Service Hosted Exchange 2010: Verfügbarkeit.....	37
7.4.2	Service Hosted Exchange 2010: Performance / E-Mail-Zustellung	38
7.4.3	Service Hosted Exchange 2010: Spam-Erkennungsrate.....	38
7.4.4	Service Hosted Exchange 2010: False-Positive Rate.....	39
7.4.5	Service Hosted Exchange 2010: Viren-Erkennungsrate	41
7.5	Einschränkungen	41
7.6	Anspruchsabwicklung einer Servicegutschrift	42
7.7	Wartungsarbeiten.....	43
7.8	Kundenkommunikation	43
7.9	Sonderkündigungsrecht.....	43
8	Vertragsmodelle und Vergütung.....	45
8.1	Vertragslaufzeiten, Vertragsverlängerungen und Kündigungsfristen.....	45

8.2	Vergütung und Abrechnung.....	46
8.3	Hosted Exchange 2010 – Small Business (bis max. 25 Postfächer)	47
8.4	Hosted Exchange 2010 – Enterprise	48
8.5	Vergütung der optionalen Leistungen.....	49
8.5.1	Vergütung der optionalen Leistungen zu einem Postfach	49
8.5.1.1	Hosted Exchange 2010 - Postfachspeichererweiterung.....	49
8.5.1.2	BlackBerry® Enterprise Option.....	49
8.5.1.3	Ressourcen-Mailboxen	50
8.5.1.4	Info-Postfach Option	50
8.5.1.5	Unified Messaging.....	50
8.5.2	Vergütung der optionalen Leistungen pro Endkunde.....	51
8.5.2.1	Hosted Exchange 2010 – FeaturePacks.....	51
8.5.2.2	Restores / Wiederherstellung von Daten.....	51
8.5.2.3	E-Mail Archivierung	51
8.5.2.4	E-Mail Disclaimer und Signatur.....	52
8.5.2.5	Vergütung Serviceleistungen.....	53
8.5.2.6	Vergütung Migrationsleistung / Automatisierter Import.....	53
8.5.2.7	Vergütung Datenexport	54
8.5.3	Tabellarische Übersicht der Vergütung für optionale Leistungen.....	55

1 Allgemeines

Dieses Dokument ist Bestandteil des Vertrags zwischen der „QualityHosting AG“ (im Folgenden bezeichnet mit „QualityHosting“) und seinen Endkunden über das Produkt Hosted Exchange 2010 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 Exchange, 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® Exchange 2010
- Microsoft® Outlook® 2007, Microsoft® Outlook® 2010
- Microsoft® Outlook® Web App 2010
- Entourage 2008, Microsoft® Outlook® 2011
- Autonomy NearPoint for Microsoft® Exchange (E-Mail Archivierung)
- RIM BlackBerry® Enterprise Server 5 (BlackBerry® Option)

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 Exchange 2010 Produktlinien: Enterprise und Small Business

QualityHosting bietet mit den Hosted Exchange 2010 Produktlinien **Small Business** und **Enterprise** Angebote, die speziell den Bedürfnissen kleiner Unternehmen (Small Business bis max. 25 Postfächer) sowie denen mittlerer und großer Unternehmen (Enterprise) entsprechen.

Die wesentlichen Unterschiede zwischen unserem Hosted Exchange 2010 **Small Business** und **Enterprise** Produkt sind:

- Einfachere Verwaltung von höheren Benutzeranzahlen
- Erweiterte Benutzer-, Gruppen- und Kontaktverwaltung (bspw. Berechtigungsmanagement)
- Individualisierung von Sicherheitsrichtlinien (bspw. Passwort-Richtlinie, Management mobiler Endgeräte)
- Individualisierung von unternehmensweiten Spam- und Virenschutzvorgaben
- Erweitertes Backup-Management (Speicherung von gelöschten Elementen bis zu 45 Tage)
- Höherer Postfachspeicher
- Small Business erlaubt maximal 25 Postfächer (bei mehr Postfächern ist die Umstellung auf die Enterprise Produktlinie notwendig)
- Small Business Kunden können Enterprise-Funktionen als FeaturePack optional buchen

Produktmerkmale	Produktlinien	
	Small Business	Enterprise
Speicherplatz pro Postfach	1 GB bis 15 GB	1 GB bis 25 GB
Datentransfer pro Monat	unlimitiert	unlimitiert
Speicherplatzenerweiterung in 1.000 MB Schritten	optional	optional
Maximaler Speicherplatz je Postfach	50.000 MB	50.000 MB
Mit bestehender Domain nutzbar	✓	✓
Benutzermanagement (FeaturePack: Advanced User Management)		
Vergabe von Vollzugriffs-Berechtigungen	optional	✓
Vergabe von Senden-Als-Berechtigungen	optional	✓
Ein-/Ausblenden von Mitarbeitern im zentralen Adressbuch (GAL)	optional	✓
Gruppen- und Kontaktmanagement (FeaturePack: Group and Contact Management)		
Ein-/Ausblenden von Gruppen und Kontakten im zentralen Adressbuch (GAL)	optional	✓
Definition von Gruppenmanagern	optional	✓
Spam- und Virenschutz (FeaturePack: Advanced Anti-Spam and Anti-Virus)		
Spam & Virenschutz	✓	✓
Global definierte Spam- und Virenschutzvorgaben	✓	✓
Zentrales Management der Spam- und Virenschutz-Einstellungen durch QualityHosting	✓	✓
Zentrale individuelle Vorgaben für alle Mitarbeiter der Unternehmung (individuelle unternehmensweite Spam- und Virenschutzeinstellungen)	optional	✓
Aktivierung einer Spam-Quarantäne je Benutzer inkl. täglicher Quarantäne-Berichte (nur Verfügbar sofern E-Mail Archivierung nicht aktiviert ist)	optional	✓

Sicherheit (FeaturePack: Security Policy and Mobile Management)		
Individuelle Passwort Richtlinie	optional	✓
Sicherheitsrichtlinie für mobile Endgeräte (Smartphones)	optional	✓
Backup (FeaturePack: Advanced Backup-Management)		
Microsoft® Exchange Deleted Item Retention Period	14 Tage optional: max. 45 Tage	max. 45 Tage
Support		
werktags 9 – 18 Uhr	✓	✓
Support durch zertifizierte Microsoft® Administratoren	✓	✓
24x7 Notfall-Hotline	optional	optional
Limits		
Maximale E-Mailgröße in MB	25 MB	100 MB
Maximale Anzahl an E-Mailempfängern je E-Mail	500	1.000
Maximale Anzahl an Postfächern	25 (bei Überschreiten des Limits ist eine Umstellung auf die Enterprise Produktlinie notwendig)	unbegrenzt

2.3.1 Small Business Postfach-Tarife

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

Exchange Tarife	Small Business Postfachklassen		
	BasicExchange	StandardExchange	QualityExchange
Speicherplatz pro Postfach	1.000 MB	10.000 MB	15.000 MB
Datentransfer pro Monat	unlimitiert	unlimitiert	unlimitiert
Speicherplatzerweiterung in 1.000 MB Schritten	optional	optional	optional
Maximaler Speicherplatz je Postfach	50.000 MB	50.000 MB	50.000 MB
Mit bestehender Domain nutzbar	✓	✓	✓
Zugriff auf Postfächer			
Outlook® Web App	✓	✓	✓
IMAP Zugang	✓	✓	✓
POP3 Zugang	✓	✓	✓
Zugriff mit Outlook® Client (Outlook® Anywhere / RPC over HTTPS)	-	✓	✓
Abgleich mit PDAs und Smartphones / ActiveSync®,	-	✓	✓
Arbeiten mit deaktiviertem Microsoft® Outlook® Cache-Modus	-	-	-
Zugriff über den Entourage / Mac Outlook® 2011 Client mittels Webservices	-	✓	✓
BlackBerry® Enterprise Service	-	optional	optional
Microsoft® Outlook®			
Microsoft® Outlook® Lizenz enthalten (jeweils aktuelle Version, verschiedene Sprachen)	-	-	✓

Spam- und Virenschutz			
Spam & Virenschutz	✓	✓	✓
Global definierte Spam- und Virenschutzvorgaben	✓	✓	✓
Zentrales Management der Spam- und Virenschutz-Einstellungen durch QualityHosting	✓	✓	✓
Exchange Funktionen			
Workgroup-Funktionen (z.B. Zugriff auf Postfächer anderer Benutzer, Gruppenkalender usw.)	-	✓	✓
Anzahl an SMTP Adressen je Postfach	20	20	20
Bestandteil der globalen Adressliste (GAL)	✓	✓	✓
Globale Adressliste erweiterbar um bis zu 1.000 Elemente je 100 Postfächer	✓	✓	✓
Anzahl Verteilerlisten	1.000	1.000	1.000
Microsoft® Exchange Deleted Item Retention Period	14 Tage	14 Tage	14 Tage
E-Mail Versand & Empfang			
Maximale Brutto-Größe einer zu empfangenden / versendenden E-Mail	25 MB	25 MB	25 MB
Maximale Anzahl gleichzeitiger E-Mail Empfänger je E-Mail	500	500	500
Speicherplatzbelegung, ab der dem Endnutzer ein Warnhinweis im Postfach abgelegt wird, dass das Postfach vollzulaufen droht	90% Auslastung (ca. 920 MB)	90% Auslastung (ca. 9 GB)	98% Auslastung (ca. 14,7 GB)
Speicherplatzbelegung, ab der der Endnutzer keine E-Mails mehr versenden kann	95% Auslastung (ca. 970 MB)	95% Auslastung (ca. 9,6 GB)	99% Auslastung (ca. 14,85 GB)
Speicherplatzbelegung, ab der der Endnutzer keine E-Mails mehr empfangen kann	bei Erreichung des bestellten Speicherplatzes	bei Erreichung des bestellten Speicherplatzes	bei Erreichung des bestellten Speicherplatzes

Adressmaskierung (Abänderung der primären Exchange E-Mail Adresse über Endkunden Portal in eine beliebige Absenderadresse; Adressmaskierung ändert nicht die Anmelde-/Nutzerdaten); NICHT kombinierbar mit E-Mail Archivierung!	✓	✓	✓
Hosted Exchange 2010 - FeaturePacks			
Advanced User Management	optional		
Advanced Group and Contact Management	optional		
Security Policy and Mobile Management	optional		
Advanced Anti-Spam and Anti-Virus	optional		
Advanced Backup-Management	optional		
Exchange Umgebung			
Basierend auf der Microsoft® Exchange Server 2010 Hosting Plattform	✓	✓	✓
Kundenoptionen			
Domain Registrierung	optional		
E-Mail Disclaimer	optional		
Revisions sichere E-Mail Archivierung	optional		
Unified Messaging (SMS Versand, Faxempfang und -versand)	optional		
Ressourcen-Postfächer	✓	✓	✓
Info-Postfach	-	optional	optional

2.3.2 Enterprise Postfach-Tarife

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

Exchange Tarife	Enterprise Postfachklassen		
	BasicExchange	StandardExchange	QualityExchange
Speicherplatz pro Postfach	1.000 MB	20.000 MB	25.000 MB
Datentransfer pro Monat	unlimitiert	unlimitiert	unlimitiert
Speicherplatzerweiterung in 1.000 MB Schritten	optional	optional	optional
Maximaler Speicherplatz je Postfach	50.000 MB	50.000 MB	50.000 MB
Mit bestehender Domain nutzbar	✓	✓	✓
Zugriff auf Postfächer			
Outlook® Web App	✓	✓	✓
IMAP Zugang	✓	✓	✓
POP3 Zugang	✓	✓	✓
Zugriff mit Outlook® Client (Outlook® Anywhere / RPC over HTTPS)	-	✓	✓
Abgleich mit PDAs und Smartphones / ActiveSync®,	-	✓	✓
Arbeiten mit deaktiviertem Microsoft® Outlook® Cache-Modus	-	optional	optional
Zugriff über den Entourage / Mac Outlook® 2011 Client mittels Webservices	-	✓	✓
BlackBerry® Enterprise Service	-	optional	optional
Microsoft® Outlook®			
Microsoft® Outlook® Lizenz enthalten (jeweils aktuelle Version, verschiedene Sprachen)	-	-	✓

Spam- und Virenschutz			
Spam & Virenschutz	✓	✓	✓
Global definierte Spam- und Virenschutzvorgaben	✓	✓	✓
Zentrales Management der Spam- und Virenschutz-Einstellungen durch QualityHosting	✓	✓	✓
Exchange Funktionen			
Workgroup-Funktionen (z.B. Zugriff auf Postfächer anderer Benutzer, Gruppenkalender usw.)	-	✓	✓
Anzahl an SMTP Adressen je Postfach	20	20	20
Bestandteil der globalen Adressliste (GAL)	✓	✓	✓
Globale Adressliste erweiterbar um bis zu 1.000 Elemente je 100 Postfächer	✓	✓	✓
Anzahl Verteilerlisten	1.000	1.000	1.000
Microsoft® Exchange Deleted Item Retention Period	max. 45 Tage	max. 45 Tage	max. 45 Tage
E-Mail Versand & Empfang			
Maximale Brutto-Größe einer zu empfangenden / versendenden E-Mail	100 MB	100 MB	100 MB
Maximale Anzahl gleichzeitiger E-Mail Empfänger je E-Mail	1.000	1.000	1.000
Speicherplatzbelegung, ab der dem Endnutzer ein Warnhinweis im Postfach abgelegt wird, dass das Postfach vollzulaufen droht	90% Auslastung (ca. 920 MB)	98% Auslastung (ca. 19,6 GB)	98% Auslastung (ca. 24,5 GB)
Speicherplatzbelegung, ab der der Endnutzer keine E-Mails mehr versenden kann	95% Auslastung (ca. 970 MB)	99% Auslastung (ca. 19,8 GB)	99% Auslastung (ca. 24,75 GB)
Speicherplatzbelegung, ab der der Endnutzer keine E-Mails mehr empfangen kann	bei Erreichung des bestellten Speicherplatzes	bei Erreichung des bestellten Speicherplatzes	bei Erreichung des bestellten Speicherplatzes

Adressmaskierung (Abänderung der primären Exchange E-Mail Adresse über Endkunden Portal in eine beliebige Absenderadresse; Adressmaskierung ändert nicht die Anmelde-/Nutzerdaten); NICHT kombinierbar mit E-Mail Archivierung!	✓	✓	✓
Hosted Exchange 2010 - FeaturePacks			
Advanced User Management	inklusive		
Advanced Group and Contact Management	inklusive		
Security Policy and Mobile Management	inklusive		
Advanced Anti-Spam and Anti-Virus	inklusive		
Advanced Backup-Management	inklusive		
Exchange Umgebung			
Basierend auf der Microsoft® Exchange Server 2010 Hosting Plattform	✓	✓	✓
Kundenoptionen			
Domain Registrierung	optional		
E-Mail Disclaimer	optional		
Revisions sichere E-Mail Archivierung	optional		
Unified Messaging (SMS Versand, Faxempfang und -versand)	optional		
Ressourcen-Postfächer	✓	✓	✓
Info-Postfach	-	optional	optional

2.4 E-Mail Versand

Die maximale Brutto-Größe zu empfangender oder zu versendender E-Mails beträgt beim **Small Business Produkt 25 MB** und beim **Enterprise Produkt 100 MB** (Netto-Größe ca. 60-70% der Brutto-Größe). Die maximale Anzahl der Empfänger je E-Mail beträgt beim **Small Business Produkt 500** und beim **Enterprise Produkt 1.000** (Summe aus „An“, „CC“ und „BCC“).

2.5 Spam- und Virenschutz

Jedes Exchange Postfach beinhaltet einen umfangreichen Spam- und Virenschutz, der dem Kunden eine hohe Sicherheit gewährleistet. Für die gesamte Hosted Exchange Umgebung existieren globale Spam- und Virenschutz-Richtlinien, die zentral durch QualityHosting definiert und verwaltet werden. Für Kunden des **Small Business Produktes** übernimmt QualityHosting das **gesamte Management** des Spam- und Virenschutzes, eine Individualisierung der Einstellungen ist nicht möglich. Kunden der **Enterprise Produktlinie** können den **Spam- und Virenschutz individualisieren** (bspw. Aktivierung der Spam-Quarantäne, Pflege individueller White- und Blacklists). Die Spam- und Vireninformationen des Systems werden fortlaufend gepflegt und aktualisiert, so dass ein hoher Schutz gewährleistet ist. Es werden mindestens zwei unabhängige (verschiedene Hersteller) Viren- und Phishingfilter eingesetzt um ein Höchstmaß an Sicherheit zu erzielen. QualityHosting setzt ein Spam- und Virenschutzsystem ein, dessen regulärer Scanprozess kein Löschen von E-Mails vorsieht und einen rechtssicheren Betrieb erlaubt. Das Schutzsystem verweigert entweder die Annahme von E-Mails oder es erfolgt eine Zustellung in das Postfach sofern keine Quarantäne für das Postfach aktiviert ist.

Die Spam-Quarantäne ist im Standard deaktiviert. Als Spam identifizierte E-Mails werden in das Postfach zugestellt. Der Betreff einer als Spam identifizierten E-Mail wird modifiziert in dem die Zeichenfolge „[SPAM]“ dem Original-Betreff vorangestellt wird. Es empfiehlt sich eine automatisierte Filterregel anzulegen, die E-Mails mit diesem Bestandteil im Betreff in den Junk-Mail Ordner von Microsoft® Outlook® einsortiert.

Funktionen der Individualisierung des Spam- und Virenschutzes sind Bestandteil des FeaturePacks „Advanced Anti-Spam and Anti-Virus“. Detaillierte Informationen zu den Einstellungsmöglichkeiten sind der Leistungsbeschreibung des FeaturePacks zu entnehmen.

2.5.1 Sonstiges

QualityHosting ist berechtigt, Spam- und Virenschutz-Richtlinien bzw. Einstellungen nach eigenem Ermessen an Sicherheitserfordernisse anzupassen. Änderungen wird QualityHosting dem Kunden vorher ankündigen. QualityHosting behält sich allerdings das Recht vor, bei unvorhersehbaren Ereignissen, die eine kurzfristige Reaktion zur Sicherstellung eines stabilen Betriebes erforderlich machen, Änderungen ohne vorherige Ankündigung durchzuführen. In einem solchen Fall wird der Kunde unverzüglich über die durchgeführten Änderungen informiert.

QualityHosting bietet seinen Endkunden erstklassigen Spam- und Virenschutz mit hohen Qualitätsstandards, die im Rahmen des Service-Level-Agreements gegenüber den Endkunden gewährleistet werden. Hierzu zählen insbesondere eine Spam-Erkennungsrate von 99,9% sowie eine False-Positive Rate von 0,0004%. Spam- und Virenschutz basiert allerdings immer auf statistischen und Näherungsverfahren, wodurch eine Haftung seitens QualityHosting für Schäden aus fälschlicherweise abgelehnten oder falsch deklarierten E-Mails ausgeschlossen ist.

2.6 Zusätzlicher Speicherplatz für Postfächer

Postfächer können in **1.000 MB** Schritten bis zu einer maximalen Größe von **50.000 MB** erweitert werden. Die Erweiterung kann durch den Kunden eigenständig über das bereitgestellte Kundencenter online durchgeführt werden. Die Kosten je **1.000 MB** Erweiterung ist der Preisliste zu entnehmen.

2.7 Ressource-Mailboxen

Eine Ressource ist ein Kalender, der für gemeinsam genutzte Arbeitsmittel wie Besprechungsräume oder Ausrüstungskalender, wie z.B. Beamer, Laptops, UMTS-Karten, Fahrzeuge etc. eingerichtet wird. Standardmäßig haben alle Postfach-Benutzer Schreibberechtigungen auf eine Ressourcen-Mailbox. Über das Kundencenter kann einzelnen Benutzern oder Gruppen Vollzugriff auf eine Ressource eingeräumt werden. Diese Benutzer oder Gruppen sind „Manager“ der Ressource und können spezifische Ressourcen-Einstellungen über die Outlook® Web App vornehmen.

2.8 Info-Postfächer

Info-Postfächer sind Postfächer, die von mehreren Mitarbeitern eines Kunden genutzt werden, aber keinem Mitarbeiter direkt zugeordnet sind. Als Anwendungsbeispiel möchte ein Kunde ein Postfach für seinen Vertrieb, die Buchhaltung oder seinen Support einrichten, welches von dessen Mitarbeitern in den Microsoft® Outlook® Client zur Bearbeitung mit eingebunden werden kann. Das Info-Postfach wird durch die Mitarbeiter als zusätzliches Postfach in das Outlook-Profil eingebunden. Info-Postfächer verfügen über einen Speicherplatz von 5 GB. Jeder Mitarbeiter, der auf das Info-Postfach zugreift muss über ein eigenes StandardExchange oder QualityExchange Postfach verfügen.

2.9 Backup von Systemen

Alle Hosted Exchange Systeme werden ein Mal täglich nachts vollständig gesichert. Die Sicherung umfasst mindestens die Postfächer, die Ressource-Mailboxen und Info-Postfächer. Die Sicherung erfolgt über eine dedizierte Glasfaserverbindung auf Backupsysteme, die sich in einem baulich getrennten Rechenzentrum befinden. Zusätzlich werden von der Hosted Exchange Umgebung alle 60 Minuten inkrementelle Backups erstellt. Die Verfügbarkeit/Restorefähigkeit der stündlichen Backups kann jedoch nicht gewährleistet werden. Der Kunde hat hierauf keinen Anspruch.

Die Restorefähigkeit der Backups wird in regelmäßigen Abständen stichprobenartig durch manuelle Restores einzelner Postfächer bzw. Postfachelemente getestet.

Die Backupdaten werden genau sieben Kalendertage aufbewahrt.

Zusätzlich zu diesem von Microsoft® Exchange unabhängigen Backup ist eine „Deleted Item Retention Period“ von 14 Tagen im Microsoft® Exchange Server eingestellt, d.h. der Postfach-Benutzer kann eigenständig gelöschte Elemente innerhalb Outlooks® und der Outlook® Web App wiederherstellen, sofern er diese nicht selbst dauerhaft gelöscht hat. Gelöschte Elemente lassen sich mittels dieser Funktion innerhalb von 14 Tagen nach Löschung wiederherstellen. **Die Hosted Exchange 2010 Enterprise Produktlinie erlaubt kostenfrei die Verlängerung der „Deleted Item Retention Period“ auf bis zu 45 Tage.**

2.10 Beauftragung Wiederherstellung von Daten

Über den QualityHosting Support kann die Wiederherstellung von **Postfächern** aus dem von QualityHosting durchgeführten Backup kostenpflichtig beauftragt werden. Die Kosten berechnen sich gemäß Kap. 8.5.2.2. Die Wiederherstellung kann einzelne E-Mails oder ganze Ordner umfassen. Die Wiederherstellung ist nur innerhalb des vereinbarten Aufbewahrungszeitraums der Backups möglich.

Die Wiederherstellung von Backup-Daten kann nur innerhalb der Geschäftszeiten beauftragt werden. Die Ausführung des Wiederherstellungsauftrages erfolgt spätestens innerhalb von drei Werktagen nach Beauftragung der Wiederherstellung.

Die Datenvollsicherung erfolgt einmal täglich nachts. Es kann keine Gewähr dafür übernommen werden, dass ein wiederherzustellendes Element / Ordner auch tatsächlich Bestandteil des angeforderten Backups ist, z.B. kann ein Element erst nach Backup-Durchführung erstellt und bereits vor der nächsten Backup-Durchführung durch den Nutzer gelöscht werden. Die Kosten je Beauftragung zur Wiederherstellung von Daten werden für den Wiederherstellungsversuch berechnet und nicht für die sofern möglich erfolgreich wiederhergestellten Daten.

Die Wiederherstellung der Daten erfolgt im Standard in einen separaten Recovery Ordner innerhalb des Postfaches auf den der Endnutzer Zugriff hat.

Neben der Möglichkeit eines kostenpflichtigen Restores ist für alle Elemente eine „Deleted Item Retention Period“ von 14 Tagen eingestellt (**in der Enterprise Produktlinie bis zu 45 Tage**), d.h. der Nutzer kann eigenständig gelöschte Elemente innerhalb Outlooks® und der Outlook® Web App wiederherstellen, sofern er diese nicht selbst dauerhaft gelöscht hat.

Eine Wiederherstellung von älteren Daten ist über die Zusatzfunktion „E-Mail Archivierung“ möglich (siehe Kapitel 2.15).

2.11 FeaturePacks

Bestimmte Hosted Exchange 2010 Funktionen werden dem Endkunden im Rahmen von FeaturePacks bereitgestellt. Viele FeaturePacks sind kostenfreier Bestandteil der Produktlinie Hosted Exchange 2010 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.

2.11.1 Advanced User Management

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

2.11.1.1 Benutzer nicht in Adresslisten (GAL) anzeigen

Mit dieser Option können Benutzer gezielt aus dem Adressbuch (GAL) ausgeblendet werden. Andere Benutzer können diese Benutzer dann nicht mehr über das Firmenadressbuch (GAL) auswählen.

Ein Anwendungsbeispiel hierfür ist, dass ein Geschäftsführer beispielsweise zwei Postfächer hat. Ein Postfach ist öffentlich und wird durch dessen Assistentin gepflegt, hingegen das zweite Postfach tatsächlich das Postfach ist mit dem der Geschäftsführer selbst arbeitet. Dieses zweite Postfach ist jedoch nicht im Firmenadressbuch (GAL) sichtbar.

Änderungen an dieser Einstellung werden innerhalb von maximal 24 Stunden aktiv.

2.11.1.2 Berechtigungsverwaltung (Vollzugriffs- und Senden-Als Berechtigungen)

Über die Berechtigungsverwaltung können Vollzugriffs- und Senden-Als Berechtigungen für Benutzer und Gruppen über das Kundencenter erteilt werden.

Für Benutzer sind folgende Berechtigungseinstellungen möglich:

- Vollzugriff erteilen
Verwaltung der Gruppen und Benutzer, die Vollzugriff auf das ausgewählte Postfach erhalten sollen bzw. bereits über Vollzugriffsrechte verfügen.
- Vollzugriff auf andere
Verwaltung der Gruppen und Benutzer, auf die das ausgewählte Postfach Vollzugriff erhalten soll bzw. bereits über Vollzugriffsrechte verfügt.
- Senden als erteilen
Verwaltung der Gruppen und Benutzer, die Senden-Als Berechtigungen auf das ausgewählte Postfach erhalten sollen bzw. bereits über Senden-Als Berechtigungen verfügen.

- Senden als auf andere Verwaltung der Gruppen und Benutzer, auf die das ausgewählte Postfach Senden-Als Berechtigungen erhalten soll bzw. bereits über Senden-Als Berechtigungen verfügt.

Die Berechtigungsverwaltung gibt dem Endkunden mittels dieser Funktionen einen Überblick über eingerichtete Berechtigungen im Unternehmen des Endkunden.

2.11.2 Advanced Group and Contact Management

FeaturePack Informationen	
FeaturePack Bezeichnung	Advanced Group and Contact Management
Produktlinie: Enterprise	Inklusive
Produktlinie: Small Business	Optional

2.11.2.1 Gruppen und Kontakte nicht in Adresslisten (GAL) anzeigen

Mit dieser Option können Gruppen und Kontakte gezielt aus dem Adressbuch (GAL) ausgeblendet werden. Andere Benutzer können diese Gruppen und Kontakte dann nicht mehr über das Firmenadressbuch (GAL) auswählen.

Änderungen an dieser Einstellung werden innerhalb von maximal 24 Stunden aktiv.

2.11.3 Security Policy and Mobile Management

FeaturePack Informationen	
FeaturePack Bezeichnung	Security Policy and Mobile Management
Produktlinie: Enterprise	Inklusive
Produktlinie: Small Business	Optional

2.11.3.1 Passwort-Richtlinie

Für alle Endkunden ist eine Standard-Passwort-Richtlinie definiert, die folgenden Sicherheitsansprüchen genügt: Ein Passwort muss aus Groß-, Kleinbuchstaben und mindestens einer Ziffer bestehen sowie mindestens 7 Zeichen lang sein.

Diese Vorgaben entsprechen den Minimalanforderungen an ein vergebenes Passwort innerhalb der QualityHosting Plattform. Eine Reduktion dieser Anforderungen ist aus Sicherheitsgründen nicht mög-

lich. QualityHosting empfiehlt aus Sicherheitsaspekten die Erhöhung der Sicherheitsanforderungen an Passwörter. Zur Umsetzung höherer Anforderungen bzw. zur Anpassung der Passwort-Richtlinie an individuelle Unternehmensvorgaben, bietet QualityHosting mit dem FeaturePack „Security Policy and Mobile Management“ die Möglichkeit die Passwort-Richtlinie zu individualisieren.

Die möglichen Einstellungen betreffen die Passwortlänge, die automatisierte Sperrung von Benutzern sowie die Definition eines Passwort-Lifecycles.

- **Passwortlänge**

Es kann eine minimale Passwortlänge zwischen mind. 7 und 25 Zeichen eingestellt werden. Es werden mind. 11 Zeichen empfohlen.

- **Benutzer sperren**

- o Anzahl falscher Passworteingaben

Legt fest nach wie vielen falschen Passworteingaben ein Benutzer gesperrt wird. Die Anzahl der Falscheingaben bezieht sich auf einen bestimmten Beobachtungszeitraum in Minuten, der separat zu definieren ist.

- o Zeitrahmen zur Überwachung

Erfolgt innerhalb dieses Zeitrahmens die maximale Anzahl an falschen Passworteingaben, wird das Benutzerkonto gesperrt. Bsp.: Ist eine maximale Anzahl an Falscheingaben von 5 und ein Zeitrahmen von 1 Minute definiert, wird das Konto bei 6 falschen Eingaben binnen 1 Minute gesperrt.

- o Dauer der Benutzersperrung

Die Sperrung des Benutzerkontos erfolgt für ein definiertes Zeitfenster angegeben in Minuten. Hierdurch wird verhindert, dass ein Passwort mittels Ausprobieren (Brute-Force-Attacke) erraten wird.

- **Ablaufdauer von Passwörtern**

- o Passworthistorie

Die Passworthistorie legt fest wie viele vergangene Passwörter sich das System merkt. Die gemerkten Passwörter können nicht erneut verwendet werden. Diese Einstellung in Kombination mit der Ablauffrist von Passwörtern stellt sicher, dass Benutzer regelmäßig ihr Passwort ändern müssen.

- o Passwörter laufen ab nach

Sie können definieren, dass Benutzer regelmäßig, z. B. alle 90 Tage, ihr Passwort ändern müssen. Die Änderung des Passwortes erfolgt durch den Benutzer eigenständig über die Outlook® Web App.

- o Mindest-Passwortalter

Diese Frist gibt an wie alt ein Passwort mindestens sein muss bevor es erneut geändert werden kann.

2.11.3.2 Sicherheitsrichtlinie für mobile Endgeräte

Der Kunde kann zentrale Sicherheitsrichtlinien für mobile Endgeräte (Smartphones) definieren, die ActiveSync® unterstützen. Die Sicherheitsrichtlinien umfassen u. a. folgende Einstellungen:

- Passwortschutz für Gerät erforderlich
- Komplexität und Passwortlänge
- Löschung des Gerätes nach definierter Anzahl von Passwortfalscheingaben
- Maximales Passwortalter sowie Passworthistorie

Es können mehrere Richtlinien definiert werden sowie eine Standardrichtlinie. Zu beachten ist, dass nicht alle Geräte der verschiedenen Hersteller alle diese Einstellungen unterstützen. Dies ist davon abhängig, ob der jeweilige Hersteller des mobilen Endgerätes alle ActiveSync®-Funktionen integriert hat. Der Kunde kann festlegen, ob Geräte, die definierte Einstellungen nicht unterstützen, überhaupt eine Verbindung zum Exchange Server aufbauen dürfen.

2.11.4 Advanced Anti-Spam and Anti-Virus

FeaturePack Informationen	
FeaturePack Bezeichnung	Advanced Anti-Spam and Anti-Virus
Produktlinie: Enterprise	Inklusive
Produktlinie: Small Business	Optional

2.11.4.1 Spam-Quarantäne

Kunden des Enterprise Produktes können auf Unternehmensebene eine Spam-Quarantäne je Postfach aktivieren. E-Mails die als Spam identifiziert wurden, werden in diesem Fall nicht in das Postfach zugestellt, sondern werden auf einem gesonderten Server in der Spam-Quarantäne des jeweiligen Postfaches für 90 Tage gespeichert. Jeder Postfach-Benutzer erhält täglich einen Spam-Quarantänen-Report mit allen neuen E-Mails, die in die Spam-Quarantäne einsortiert wurden. Über einen Link in dem Spam-Quarantänen-Report kann der Postfach-Benutzer eine fälschlicherweise als Spam identifiziert E-Mail in sein Postfach zustellen lassen. Der Inhalt der Spam-Quarantäne wird automatisch nach 90 Tagen gelöscht. Eine Wiederherstellung gelöschter E-Mails in der Spam-Quarantäne ist nicht möglich. Die Postfach-Benutzer sollten daher die Spam-Quarantäne-Reports zeitnah überprüfen.

2.11.4.2 Individuelle unternehmensweite Spam- und Virenschutzeinstellungen (White- und Blacklists)

Kunden des **Enterprise Produktes** können White- und Blacklists für einzelne Benutzer oder unternehmensweit pflegen. In die White- und Blacklists können E-Mail Adressen oder Domains spezifischer E-

Mailabsender eingetragen werden. Die Pflege der White- und Blacklists erfolgt durch den Administrator des Kunden über das zentrale Kundencenter.

Der Administrator eines **Enterprise Produktes** kann die E-Mail-Logfiles (eingehende und ausgehende E-Mails) zentral nach bestimmten E-Mails durchsuchen und auf Basis der Suchergebnisse den Verlauf der E-Mail Zustellung nachvollziehen, White- und Blacklists pflegen, E-Mails nachträglich als Spam an QualityHosting melden und E-Mails, die in der Spam-Quarantäne gespeichert sind nachträglich zustellen lassen.

2.11.5 Advanced Backup-Management

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

Gelöschte Elemente werden von Microsoft® Exchange nicht direkt gelöscht, sondern erst nach Ablauf der „Deleted Item Retention Period“. Innerhalb der „Deleted Item Retention Period“ kann der Postfach-Benutzer eigenständig gelöschte Elemente innerhalb Outlooks® und der Outlook® Web App wiederherstellen, sofern er diese nicht selbst dauerhaft gelöscht hat. Die „Deleted Item Retention Period“ beträgt in der Standard-Einstellung 14 Tage. Das Advanced Backup-Management FeaturePack erlaubt es diese Frist wahlweise auf 30 oder 45 Tage zu verlängern. Diese Einstellung kann der Kunde im Kundencenter zentral für alle Postfächer festlegen. Eine Änderung dieser Einstellung gilt immer nur für die Zukunft und nicht für die Vergangenheit.

2.12 Systemanforderungen für die Nutzung von Hosted Exchange 2010

Um Hosted Exchange 2010 optimal nutzen zu können, sollten die Systemvoraussetzungen erfüllt werden. Die Mindestanforderungen für Hosted Exchange 2010 sind Office 2007 oder höher, IE 7 oder höher, Windows XP SP3 oder höher. Siehe die nachstehende vollständige Anforderungsliste:

Anforderungen an das Betriebssystem:

- Windows XP SP3
- Windows Vista SP2
- Windows 7
- Mac OS X 10.5 (Leopard), 10.6 (Snow Leopard)
- Windows Server 2003
- Windows Server 2008

Office-Client-Anforderungen:

- Office 2007 SP2 oder Office 2010
- Office 2008 für Mac & Entourage 2008 Web Services Edition
- Office 2011 für Mac und Outlook 2011 für Mac
- .NET 2.0 oder höher

Browser-Anforderungen – Outlook Web App

- Internet Explorer 7 oder höher
- Firefox 3 oder höher
- Safari 3 oder höher auf Macintosh OS X 10.5
- Chrome 3 oder höher
- Outlook Web App gibt es auch in einer Light-Version mit kleinerem Funktionsumfang für fast jeden Browser.

2.13 Disclaimer- und Signatur-Lösung (optionale Leistung)

Über den QualityHosting Support können auf Microsoft® Active Directory **Organizational Unit (OU)** Ebene Disclaimer und Signaturen eingerichtet werden, die an jede E-Mail automatisch angehängt werden.

Als E-Mail Disclaimer kann ein Standardtext hinterlegt werden, der an jede versendete E-Mail automatisch angehängt wird. Dieser automatisch angehängte Text ist für jede versendete E-Mail identisch. Bei einem solchen E-Mail Disclaimer kann es sich z.B. um den Hinweis handeln, dass jede E-Mail vertraulich zu behandeln ist.

Neben E-Mail Disclaimern können auch Signaturen an jede versendete E-Mails angehängt werden. In die Signaturen können automatisch Benutzer-Informationen aus dem Active Directory eingefügt werden (z. B. Vorname, Nachname, Anschrift, Telefonnummer, Mobilfunk usw.). Der E-Mail Disclaimer bzw. die Signatur wird **immer am Ende** der E-Mail eingefügt.

Hierbei können für den internen und externen E-Mail Verkehr verschiedene Vorlagen hinterlegt werden. Der Endkunde hat die Wahl zwischen HTML- und reinen Text-Vorlagen.

Die Buchung der E-Mail Disclaimer- und Signatur-Lösung erfolgt in Kontingenten, bspw. für 25, 50, 100, 250 Benutzer. Als Benutzer zählen alle angelegten Postfächer eines Endkunden unabhängig von den eingesetzten Tarifen. Es sind stets alle angelegten Postfächer inkl. Info-Postfächer zu lizenzieren.

Die Nutzung der E-Mail **Signatur** Funktion ist **nicht** mit der revisionssicheren E-Mail Archivierung kombinierbar. Der E-Mail **Disclaimer** ist mit der revisionssicheren E-Mail Archivierung kombinierbar.

2.14 BlackBerry® Enterprise Service (optionale Leistung)

Für explizit ausgewiesene Microsoft® Exchange Postfach Tarife kann eine RIM BlackBerry® Enterprise Option gebucht werden. Diese Option erlaubt den Abgleich von BlackBerry® Enterprise Endgeräten mit einem Microsoft® Exchange Postfach. Die von QualityHosting betriebenen BlackBerry® Enterprise Server sind in einem aktiv/passiv Clusterverbund aufgebaut. Die Policy des BlackBerry® Enterprise Servers entspricht den Default Einstellungen des RIM BlackBerry® Enterprise Servers. Hierdurch werden keine Einstellungen bzw. Änderungen auf den BlackBerry® Endgeräten erzwungen.

Die Beauftragung der Aktivierung des BlackBerry® Enterprise Services, Deaktivierung sowie Reaktivierungen erfolgen online im bereitgestellten Kundencenter. Voraussetzung für die Nutzung des BlackBerry® Enterprise Services ist ein geeignetes Microsoft® Exchange Postfach auf der QualityHosting Plattform, ein spezieller BlackBerry® Enterprise Mobilfunkdatentarif sowie ein BlackBerry® Enterprise Endgerät.

Zusätzliche kann über das Kundencenter online ein Remote Wipeout eines BlackBerry® Endgerätes durchgeführt werden. Dies hat eine Löschung der gespeicherten Daten auf dem BlackBerry® Endgerät zur Folge, sofern das Endgerät noch mit dem Server online verbunden ist. Dieses Vorgehen eignet sich z. B. wenn ein Endgerät gestohlen wurde.

2.15 E-Mail Archivierung (optionale Leistung)

2.15.1 Kurzbeschreibung

Mit dem Modul E-Mail Archivierung wird Endkunden eine Out of the Box Lösung geboten, die eine revisionssichere Archivierung ermöglicht.

Es werden alle Elemente (E-Mails, Kalender, Kontakte, Aufgaben und Notizen) **eines Postfaches** automatisch archiviert. Die Archivierung umfasst neben den Elementen auch alle Änderungen an den Elementen, so dass eine lückenlose Versionshistorie und Nachvollziehbarkeit von Änderungen der Elemente gewährleistet ist. Alle Postfachinhalte werden automatisch 11 Jahre archiviert. Einzelne Endnutzer bzw. der Endkunde haben keinerlei Einfluss auf alle für die Archivierung relevanten Prozesse, diese Prozesse liegen in der alleinigen Verantwortung der QualityHosting. Eine selektive Archivierung oder eine Archivierung mit falscher Retention Period wird hierdurch ausgeschlossen.

2.15.2 Zugriff auf das Archiv

Die für das Archiv freigeschalteten Endnutzer haben immer Zugriff auf das Archiv, einzige Voraussetzung für den Zugriff ist, dass der Endnutzer über eine funktionierende Internet-Verbindung verfügt. Der Zugriff auf das Archiv kann erfolgen über:

- Microsoft® Outlook®
- Microsoft® Outlook® Web App
- BlackBerry® Endgeräte
- Windows® Mobile Endgeräte

Eine zusätzliche Installation einer Software ist für den Archivzugriff nicht notwendig.

2.15.3 Endnutzerfunktionen des Archivs

Dem Endnutzer stehen folgende Funktionen im Rahmen des Archivzugriffs zur Verfügung:

- Effektive Suchfunktion mittels Suchmasken innerhalb des Nutzerarchivs
- Eigenständige Wiederherstellung einzelner Archivdaten aus dem Nutzerarchiv
- Export von Nutzerarchivdaten in PST-Dateien

2.15.4 Speicherplatz des Archivs

Der Archivspeicherplatz **je Postfach** ist unlimitiert kostenfrei enthalten.

2.15.5 Relevante Rechtsnormen und Begutachtung der Archivierung

Die Archivierungsplattform und die zugrunde liegende Microsoft® Exchange Plattform wurden durch eine unabhängige Rechtsanwalts-gesellschaft hinsichtlich der Einhaltung folgender Rechtsnormen und Standards überprüft:

- Aufbewahrungspflichten und Aufbewahrungsfristen nach dem HGB: §§ 238 Abs. 2, 257 Abs.1 Nr. 2, Abs. 2, Abs. 4 Alt.2, Abs.5 HGB.
- Steuerrechtliche Buchführungspflicht gemäß § 147 AO
- Gerichtliche Beweiskraft digital signierter E-Mails §§ 371a, 416 ZPO
- die „Grundsätze ordnungsgemäßer Speicherbuchführung“ (GoS)
- die „Grundsätze ordnungsmäßiger DV-gestützter Buchführungssysteme“ (GoBS)
- die „Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen“ (GDPdU)
- Sarbanes Oxley Act (SOX)
- EuroSOX
- KonTraG
- BASEL II

- Prüfungsstandard: Abschlussprüfung bei Einsatz von Informationstechnologie (IDW PS 330) des IDW (Institut der Wirtschaftsprüfer)
- Stellungnahme zur Rechnungslegung: Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung
 - o bei Einsatz von Informationstechnologie (IDW RS FAIT 1) des IDW
- IT-Grundschutzhandbuch des BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik)
- CobiT Standard für IT-Governance vom internationalen Berufsverband der IT-Prüfer ISACA (Information System Audit and Control Association)
- Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)
- Elektronische Kommunikation Datenschutzrichtlinie EU (Art. 4 EKDSRL)

Das erstellte Rechtsgutachten testiert die Einhaltung der angeführten Standards ohne Einschränkung.

Aufbau, Betriebsdetails sowie eine Prozessbeschreibung der Archivierungslösung sind dem Rechtsgutachten „Feststellungen zur IT-Systemprüfung E-Mail Archivierung“ von RA Robert Niedermeier vom 18.03.2008 zu entnehmen.

Von dem Rechtsgutachten existiert eine gesonderte Kurzfassung (ca. 20 Seiten), die Endkunden für Steuerprüfungen, Prüfungen durch Wirtschaftsprüfungsgesellschaften oder vor Gericht nutzen können um die Revisionsicherheit ihrer Lösung zu dokumentieren. Das Rechtsgutachten kann aber auch als Vorlage gegenüber Datenschutzbeauftragten oder dem Betriebsrat genutzt werden.

Die QualityHosting AG wird bei strukturverändernden Maßnahmen, die den Archivierungsprozess betreffen, eine erneute Begutachtung durch eine unabhängige Rechtsanwaltskanzlei veranlassen. Des Weiteren erfolgt spätestens alle drei Jahre eine routinemäßige Überprüfung der Revisionsicherheit der Umgebung.

QualityHosting stellt unter den Bedingungen gemäß Kap. 2.15.10 sicher, dass die Lösung den jeweils aktuellen gesetzlichen Anforderungen an eine reversionssichere Archivierung entspricht.

2.15.6 Datensicherheit

Die E-Mail Archivierungslösung wird in einem Hochsicherheitsrechenzentrum betrieben, das nach ISO 27001 zertifiziert ist. Alle für die E-Mail Archivierung eingesetzten Serversysteme verfügen über eine redundante Datenspeicherung. Aus Sicherheitsgründen erstellt QualityHosting täglich Backups, des E-Mail Archivs, welche in einem baulich getrennten Rechenzentrum gelagert werden. Die Produktivsysteme der E-Mail Archivierung selbst werden in demselben Rechenzentrum wie die Hosted Exchange Umgebung betrieben. Eine über dieses Sicherheitsniveau hinausgehende Datenhaltung und Gewährleistung besteht nicht.

2.15.7 Beauftragung der Archivierung

Die Beauftragung der Archivierung für einen Endkunden hat in schriftlicher Form per Fax zu erfolgen. Die Aktivierung der Archivierung umfasst grundsätzlich alle bisherigen und künftigen Postfächer des Endkunden. Eine selektive Archivierung von Postfächern widerspricht dem Grundsatz der Vollständigkeit dem eine revisions sichere Archivierung zu genügen hat.

Auf spezielle schriftliche Anweisung des Endkunden kann im Ausnahmefall die Archivierung auch für einzelne Postfächer erfolgen. In diesem Fall wird lediglich die revisions sichere Archivierung des für die Archivierung aktivierten Postfaches ermöglicht. Eine Revisions sicherheit der E-Mail Kommunikation des Unternehmens wird dadurch nicht erzielt.

Die Aktivierung der Archivierung wird regulär während den Geschäftszeiten durchgeführt und führt zu einer kurzen Nichterreichbarkeit der Postfächer von einigen Minuten je Postfach. Die Aktivierung führt zu keinem Datenverlust. Eine Aktivierung der Archivierung außerhalb der Geschäftszeiten ist gegen Aufpreis möglich.

Mit der Aktivierung der Archivierung werden alle bereits bestehenden Postfachinhalte archiviert. Hierdurch sind die bestehenden Postfachinhalte Bestandteil der Suchindizes des Archivs. Die Revisions sicherheit gilt nur für neue Postfachelemente, die nach der Aktivierung erstellt werden.

Nach Aktivierung steht die Funktion der Adressmaskierung nicht mehr zur Verfügung, da diese Funktion nachträgliche Änderung an E-Mails durchführt, die nicht Bestandteil der Archivierung wären. Die Archivierung ist ebenfalls nicht kombinierbar mit der Nutzung der Spam-Quarantäne.

2.15.8 Kündigung der Archivierung

Die Kündigung der Archivierung hat schriftlich per Fax zu erfolgen.

Der Endkunde hat die Möglichkeit die archivierten Daten je Postfach in Form von PST-Dateien zu exportieren.

QualityHosting bietet als Alternative den Export der Archivdaten auf externe Medien an. Die Archivdaten werden je Postfach als PST-Datei geliefert. Die PST-Dateien werden mit einer digitalen Signatur versehen. Die Abrechnung dieses Angebots erfolgt gemäß vereinbarter Vergütung.

Mit Inkrafttreten der Kündigung, ist QualityHosting nicht mehr zur weiteren Archivierung der Daten verpflichtet.

Die Kündigung eines Postfaches führt **nicht** automatisch zur Kündigung der Archivierung des Postfaches, da die Kündigung eines Postfaches den Endkunden nicht von der gesetzlichen Verpflichtung entbindet, die zuvor in dem Postfach gespeicherten Daten weiterhin revisions sicher zu archivieren.

2.15.9 Information und Empfehlung an Endkunden

QualityHosting empfiehlt seinen Endkunden darauf zu achten, dass alle technischen Maßnahmen ergriffen werden, um sicherzustellen, dass der Versand von E-Mails aus dem Firmennetzwerk des Endkunden ausschließlich über die Server von QualityHosting möglich ist.

Des Weiteren sollten Endkunden prüfen inwieweit sie dazu verpflichtet sind, ihre Arbeitnehmer über die Archivierung der Kommunikationsdaten zu informieren, die private Nutzung von E-Mail Diensten zu untersagen oder andere rechtliche Normen und Datenschutzbestimmungen zu berücksichtigen sind.

2.15.10 Änderung der Rechtslage

Sollte sich herausstellen, dass die Prozesse und Techniken nicht für eine revisions sichere Archivierung geeignet sind, wird QualityHosting die Endkunden hierüber informieren und prüfen welche Maßnahmen ergriffen werden müssen um eine revisions sichere Archivierung zu erreichen. Die QualityHosting wird einen geeigneten Zeitplan erstellen binnen dem die erforderlichen Maßnahmen umgesetzt werden können.

Sollten sich die rechtlichen oder technischen Rahmenbedingungen für eine korrekte und rechtssichere E-Mail Archivierung aufgrund z.B. von Gerichtsurteilen, Änderungen relevanter rechtlicher Normen oder geänderter technischer Spezifikationen in der Form elementar verändern, dass die Kosten der Erbringung dieser Dienstleistung nachweislich erheblich steigen oder gestiegen sind, ist QualityHosting berechtigt die Preise neu zu bestimmen. QualityHosting wird die neuen Preise schriftlich oder per E-Mail mitteilen. Widerspricht der Endkunde den neuen Preisen nicht schriftlich binnen 3 Monaten gelten die neuen Preise als akzeptiert. Endkunden haben das Recht die E-Mail Archivierung mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende zu kündigen, sofern sie die neuen Preise nicht akzeptieren will.

2.16 Unified Messaging (optionale Leistung)

Je Postfach kann optional eine Unified Messaging Option gebucht werden. Die Einrichtung und Konfiguration erfolgt durch den QualityHosting Support. Die Unified Messaging Option umfasst die Funktionen SMS Versand, Fax Empfang und Versand sowie einen Anrufbeantworter.

2.16.1 SMS-Versand

Die Unified Messaging Option erlaubt den Versand von SMS in nationale und internationale Mobilfunknetze. Der Versand einer SMS erfolgt indem der Benutzer eine E-Mail verfasst, die als Empfänger statt einer E-Mail Adresse eine Empfangsadresse im Format [SMS: < Telefonnummer>] (bspw. [SMS: 06971045102222]) verwendet.

In der SMS wird der Bestandteil und Nachrichtentext der E-Mail übermittelt. Die maximale Länge einer SMS beträgt 800 Zeichen.

Die Absenderadresse der SMS wird im Rahmen der Einrichtung der Unified Messaging Option für jedes Postfach individuell hinterlegt.

Umfasst eine Nachricht, die per SMS versendet werden soll, mehr als 160 Zeichen, wird die Nachricht auf mehrere SMS aufgeteilt. Es entstehen hierbei Kosten je SMS, die maximal 160 Zeichen beinhaltet.

Die Kosten je versendete SMS werden gemäß Preisliste einzeln monatlich berechnet. Eine Änderung der SMS Versandpreise kann je Kalendermonat mit einer Ankündigungsfrist von 4 Wochen erfolgen.

2.16.2 Faxempfang und -versand

Jedes Postfach für das die Unified Messaging Option aktiviert ist erhält eine individuelle Ortsrufnummer für den Faxempfang und -versand. Benutzer können den Faxempfang verwenden indem sie ihre Rufnummer auf die Rufnummer des Fax-Anschlusses der Unified Messaging Option weiterleiten. Die Weiterleitungsfunktion muss der Kunde bei seinem Telekommunikationsanbieter beauftragen bzw. einrichten. Für den Faxversand kann im Rahmen der Einrichtung durch den QualityHosting Support eine Absenderkennung inkl. Rufnummer definiert werden.

Empfangene Faxe werden inkl. Empfangsbericht (Absenderkennung, Rufnummer des Absenders, Datum und Uhrzeit des Empfangs, Verbindungsdauer und Seitenanzahl) in dem Postfach des Benutzers als PDF-Datei gespeichert.

Der Versand von Faxen kann mittels E-Mail oder über einen Druckertreiber, der auf dem Client PC installiert werden muss, erfolgen.

Der Versand eines Faxes per E-Mail erfolgt indem der Benutzer eine E-Mail verfasst, die als Empfänger statt einer E-Mail Adresse eine Empfangsadresse im Format [FAX: <Telefonnummer>] (bspw. [FAX: 06971045102222]) verwendet. Dieses Verfahren erlaubt auch den Versand von Faxen mittels Smartphone oder Outlook® Web App.

In dem Fax wird der Betreff und Nachrichtentext der E-Mail übermittelt. Wird an die E-Mail ein Anhang angefügt, wird dieser ebenfalls per Fax übermittelt, sofern der Dateityp des Anhangs unterstützt wird. Folgende Dateitypen werden für den Faxversand unterstützt:

- Adobe Acrobat Reader (PDF)
- Microsoft® Excel (XLS, XLSX)
- Microsoft® Powerpoint (PPT, PPTX)
- Microsoft® Word (DOC, DOCX, RFT, HTM, HTML)
- QuickViewPlus (GIF, TIF)

Alternativ zum Faxversand mittels E-Mail ist es möglich auf dem Client PC einen Druckertreiber zu installieren, wodurch der Faxversand aus nahezu allen Applikationen mittels „Drucken“ ermöglicht wird. Für

die Installation des Druckertreibers sind Administrationsberechtigungen auf dem Client PC notwendig.
Die Systemvoraussetzungen für den Client PC Druckertreiber sind:

Hardware:

- x86 / x64 Prozessoren, 1 GHz
- 1 GB RAM Arbeitsspeicher
- 10 GB freier Festplattenspeicher

Betriebssysteme: Windows XP, Windows Vista, Windows 7 (32- oder 64-bit)

Anwendungen: Microsoft® Outlook® Client mind. Version 2007

Nach Bearbeitung eines Faxversands erhält der Benutzer einen Sendebericht per E-Mail. Der Sendebericht umfasst u. a. folgende Angaben: Gesendet an, Status, Anzahl der Seiten, Verbindungsbeginn, Verbindungsdauer und Empfängererkennung.

Der Empfang von Faxen ist kostenfrei. Der Versand von bis zu 50 Faxen pro Monat je Unified Messaging Option ist kostenfrei enthalten. Der darüber hinausgehende Versand von Faxen wird je übermittelter Faxseite mit € 0,01 berechnet.

2.16.3 Anrufbeantworter

Jedes Postfach für das die Unified Messaging Option aktiviert ist erhält eine individuelle Ortsrufnummer für einen Anrufbeantworter. Benutzer können den Anrufbeantworter verwenden indem sie ihre Rufnummer auf die Rufnummer des Anrufbeantworters weiterleiten (z. B. zeitverzögert nach zehn Klingelzeichen). Die Weiterleitungsfunktion muss der Kunde bei seinem Telekommunikationsanbieter beauftragen bzw. einrichten.

Der Postfach-Benutzer erhält für den Zugang zu seinem Anrufbeantworter einen vierstelligen PIN-Code. Die Konfiguration des Anrufbeantworters erfolgt über das Telefonnetz. Der Postfach-Benutzer muss die Rufnummer seines Anrufbeantworters wählen und sich anschließend per PIN-Code authentifizieren. Nach erfolgter Authentifizierung kann der Postfach-Benutzer einen Ansagetext für seinen Anrufbeantworter aufnehmen oder aufgezeichnete Nachrichten abhören und verwalten.

Die aufgezeichnete Länge eines Ansagetextes beträgt 30 Sekunden.

Aufgezeichnete Sprachnachrichten werden als E-Mail mit Anhang im WAV-Format in dem Postfach des Benutzers gespeichert. Zum Abspielen einer Sprachnachricht ist ein Mediaplayer, der das WAV-Format unterstützt, erforderlich. Diese Voraussetzung ist bei marktüblichen PCs und Smartphones i. d. R. erfüllt.

2.17 Domain Registrierung (optionale Leistung)

QualityHosting führt nach Beauftragung seitens des Endkunden die öffentliche Registrierung und technische Konnektierung einer Top-Level Domain (TLD) .DE, .COM, .NET, .ORG, .EU, .BIZ, .INFO, .AT oder .CH Domain nach Maßgabe der jeweiligen Vergaberichtlinien durch.

Dabei wird die Domain so eingerichtet, dass sie unmittelbar für die Nutzung der Hosted Exchange Leistungen eingerichtet ist (Konfiguration entsprechender MX records).

Entsprechende Leistungsinhalte und Vergütungen entsprechender TLDs sind in der Preisliste geregelt.

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 Exchange Postfächern; der Endkunde erhält ein Excel Sheet in das er die zu jedem Postfach 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 kostenfrei.
- Automatisierter Import von angelieferten PST-Postfachdateien; liefert der Endkunde bereits bestehende Postfachdaten als PST-Dateien (aktuelles Format) auf Datenträgern an, kann QualityHosting diese PST-Dateien automatisiert in die angelegten Postfächer importieren. Voraussetzung für den automatisierten Import, ist die Benennung der PST-Dateien nach dem ActiveSync®-Benutzernamen, der auf der QualityHosting Plattform angelegten Postfächer. Der Import dieser Daten kann auch außerhalb der regulären Geschäftszeiten z. B. an Wochenenden erfolgen. Auch eine Abholung der Datenträger bei einem Kurierservice (bspw. DB Bahn Kurierservice) ist möglich. Der Auftrag wird gemäß vereinbarten Vergütungssätzen abgerechnet.

3.2 Datenexport

QualityHosting bietet Kunden die Option Postfachdaten zu exportieren. Im Rahmen des Datenexports werden die Daten aller oder ausgewählter Postfächer im PST-Format exportiert. Je Postfach wird eine PST-Datei erstellt. Der Datenexport erfolgt zu einem definierten Zeitpunkt, dies kann wahlweise innerhalb oder außerhalb der Geschäftszeiten erfolgen. Die exportierten Daten werden auf externen USB-Festplatten gespeichert, die mittels AES-256 Algorithmus verschlüsselt werden.

Die Übermittlung des Verschlüsselungspasswortes erfolgt gemäß Kundenwunsch wahlweise per Telefon, Fax, Post oder E-Mail an einen definierten Ansprechpartner.

Die externen Datenträger können durch den Endkunden am Bürostandort der QualityHosting persönlich abgeholt werden oder QualityHosting versendet die Datenträger im Auftrag des Endkunden per Paketdienst an eine definierte Adresse und festen Ansprechpartner. Werden die Datenträger per Versand übermittelt, erfolgt der Versand als Expresszustellung bis zum nächsten Werktag um 10:00 Uhr. Für jede

Paketsendung wird beim Paketdienst eine Transportversicherung in Höhe von € 2000,00 abgeschlossen.
Der Versand erfolgt auf Wunsch und Gefahr des Endkunden.

Die Kosten für diesen Dienst setzen sich aus folgenden Komponenten zusammen:

- Grundkosten für den Dienst
- Kosten je exportiertem Postfach
- Kosten je externen Datenträger (Speicherkapazität 1TB je Datenträger)
- Versandkosten je externen Datenträger

4 Portale

- QualityHosting stellt zwei verschiedene Portale zur Verfügung:
 - o **Endkunden Portal:**
Das Endkunden Portal erlaubt die Konfiguration der durch den Endkunden gebuchten Leistungen in Eigenregie.
 - o **FAQ Portal:**
Bereitstellung von Anleitungen und Hilfestellungen zu den verschiedenen Produkten von QualityHosting.

- Die Portale sind unter folgenden neutralen URLs erreichbar:
 - o Endkunden Portal: <http://www.kundencenter.de>
 - o 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.



QualityHosting
Für gehobene Ansprüche
Anspruch. Leistung. Sicherheit.

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 Basic:Exchange 2010	14.06.2011

1 Elemente in 1 Seite(n)

Abbildung 1: Hosted Exchange Verwaltung

- Hosted SharePoint
- 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
 - o Abfragen der Speicherplatzbelegung in SharePoint
 - o Dokumenten-Versionsverwaltung in SharePoint
 - o Zugriff auf SharePoint mit dem Windows-Explorer
 - o Verwalten von Benutzern und Gruppen in SharePoint
- 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® Exchange 2010 Hosting-Infrastruktur erfolgt innerhalb nach ISO27001 zertifizierter Rechenzentren.
- Die Bereitstellung der Infrastruktur erfolgt ausschließlich in Rechenzentren, die ihren Standort in Deutschland haben.
- Die Microsoft® Exchange Server sind redundant aufgebaut und werden durch Firewalls und andere umfassende Sicherheitsmaßnahmen geschützt.
- QualityExchange führt regelmäßige Backups durch, die in ein baulich getrenntes Rechenzentrum transferiert werden. Die Durchführung der Backups erfolgt gemäß Kap.2.9.
- 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, des Viren- und Spamschutzes etc.

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 Services 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 Services 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 Exchange 2010	Verfügbarkeit von Hosted Exchange 2010	Zeitraum, in dem der Endkunde keine E-Mails mittels Outlook® Web App senden oder empfangen 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 Exchange 2010: Verfügbarkeit

Betriebszeiten: 24h am Tag an 365 Tagen im Jahr

Service-Level-Indikator	Service-Level	Messung	Anmerkung
Verfügbarkeit von Hosted Exchange 2010	99,9 %	5 Minuten-Takt	---

Nichteinhaltung des Service-Levels

Service-Level-Indikator	Prozentuale Betriebszeit	Servicegutschrift
Verfügbarkeit von Hosted Exchange 2010	< 99,9 %	50 %
	< 99,5 %	75 %
	< 99,0 %	100 %

7.4.2 Service Hosted Exchange 2010: Performance / E-Mail-Zustellung

- Die für die E-Mail-Zustellung benötigte Zeit ist definiert als die durchschnittliche Zeit (in Minuten) im Messzeitraum, die für die E-Mail-Zustellung benötigt wird. Es wird die Zeit gemessen zwischen Annahme der E-Mail durch die QualityHosting E-Mail-Server und dem ersten Zustellversuch in das E-Mail-Postfach.
- Die durchschnittliche Zeit der E-Mail-Zustellung wird ermittelt, in dem der Durchschnitt über die 95 % der schnellsten E-Mail-Zustellungen im Messzeitraum berechnet wird.
- Für die Messung der durchschnittlichen Zustellzeit wird die Zustellzeit für automatisierte Test-E-Mails, die alle 5-Minuten versendet werden, ermittelt.
- Für folgende Fälle gilt der Service-Level der „Performance / E-Mail-Zustellung“ nicht:
 - o Zustellung von E-Mails in die Quarantäne statt in das E-Mail-Postfach
 - o Denial-of-Service-Angriffe (DoS)
 - o E-Mail-Schleifen oder Warteschlangen

Betriebszeiten: 24h am Tag an 365 Tagen im Jahr

Service-Level-Indikator	Service-Level	Messung	Anmerkung
Durchschnittliche für die E-Mail-Zustellung benötigte Zeit	< 1 Minute	30 Sekunden-Takt	---

Nichteinhaltung des Service-Levels

Service-Level-Indikator	Durchschnittliche für die E-Mail-Zustellung benötigte Zeit	Servicegutschrift
Durchschnittliche für die E-Mail-Zustellung benötigte Zeit	> 1 Minute	50 %
	> 5 Minuten	75 %
	> 10 Minuten	100 %

7.4.3 Service Hosted Exchange 2010: Spam-Erkennungsrate

- Der Service-Level der Spam-Erkennung setzt voraus, dass die E-Mails durch Umstellung der MX-Records, der zu schützenden Domains, auf die QualityHosting E-Mail-Server direkt durch den Absender-E-Mail-Server bei QualityHosting per SMTP eingeliefert werden.
- Die Spam-Erkennungsrate ist definiert als der Prozentsatz eingehender Spam-Mails, die korrekt durch den Spam-Filter erkannt werden.

- Für eine korrekte Verarbeitung von Spam-Mails dürfen die E-Mails weder fehlerhaft, beschädigt oder trunkiert sein.
- Soweit Eingriffe durch den Endkunden in die Filterstufen erfolgen (z.B. Einrichten von speziellen White- oder Blacklists), können Qualität und Erkennungsraten der Filterstufen nicht gewährleistet werden.

Betriebszeiten: 24h am Tag an 365 Tagen im Jahr

Service-Level-Indikator	Service-Level	Messung	Anmerkung
Spam-Erkennungsrate	99,9 %	Korrekt klassifizierte Spam-Mails im Verhältnis zu allen Spam-Mails, die im Messzeitraum an eine Domain zugestellt wurden oder zugestellt werden sollten	---

Nichteinhaltung des Service-Levels

Service-Level-Indikator	Spam-Erkennungsrate	Servicegutschrift
Spam-Erkennungsrate	< 99,9 %	25 %
	< 99,0 %	50 %
	< 95,0 %	100 %

7.4.4 Service Hosted Exchange 2010: False-Positive Rate

- Die False-Positive Rate ist der Anteil an seriösen geschäftlichen E-Mails bezogen auf alle E-Mails, die im Messzeitraum an eine Domain zugestellt werden sollten oder zugestellt wurden, der fälschlicherweise vom Spam-Filter als Spam eingestuft wurde.
- Der Endkunde muss zur Geltendmachung von Ansprüchen aufgrund einer Verletzung des Service-Level für die False-Positive Rate die vollständige ursprüngliche E-Mail, einschließlich aller Nachrichten-Header an QualityHosting übersenden.
- In folgenden Fällen gilt der Service-Level für die False-Positive Rate nicht:
 - o Massen-E-Mails, persönliche E-Mails oder E-Mails mit pornografischem Inhalt

- E-Mails, die aufgrund von Reputationsfiltern oder einem Filter für SMTP-Verbindungen blockiert wurden
- Soweit Eingriffe durch den Endkunden in die Filterstufen erfolgen (z.B. Einrichten von speziellen White- oder Blacklists), können Qualität und Erkennungsraten der Filterstufen nicht gewährleistet werden.

Betriebszeiten: 24h am Tag an 365 Tagen im Jahr

Service-Level-Indikator	Service-Level	Messung	Anmerkung
False-Positive Rate	< 0,0004 %	Anteil an seriösen geschäftlichen E-Mails bezogen auf alle E-Mails, die im Messzeitraum an eine Domain zugestellt werden sollten oder zugestellt wurden, der fälschlicherweise vom Spam-Filter als Spam eingestuft wurde	---

Nichteinhaltung des Service-Levels

Service-Level-Indikator	False-Positive Rate	Servicegutschrift
False-Positive Rate	> 0,0004 %	25 %
	> 0,01 %	50 %
	> 0,1 %	100 %

7.4.5 Service Hosted Exchange 2010: Viren-Erkennungsrate

Betriebszeiten: 24h am Tag an 365 Tagen im Jahr

Service-Level-Indikator	Service-Level	Messung	Anmerkung
Viren-Erkennungsrate	99,99 %	Korrekt klassifizierte Viren-Mails im Verhältnis zu allen Viren-Mails, die im Messzeitraum an eine Domain zugestellt wurden oder zugestellt werden sollten	---

Nichteinhaltung des Service-Levels

Service-Level-Indikator	Viren-Erkennungsrate	Servicegutschrift
Viren-Erkennungsrate	< 99,99 %	10 %
	< 99,0 %	25 %
	< 95,0 %	100 %

Soweit Eingriffe durch den Endkunden in die Filterstufen erfolgen (z.B. Einrichten von speziellen White- oder Blacklists), können Qualität und Erkennungsraten der Filterstufen nicht gewährleistet werden.

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 Betaphase befinden oder dem Kunde 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 Abhilfeanspruch 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 schriftlich 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 an QualityHosting schriftlich zu melden.

Im Rahmen eines Vorfalls und der Anmeldung eines Anspruches wird der Endkunde folgende Informationen an QualityHosting übermitteln: detaillierte Beschreibungen des Vorfalls 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 Servicegutschrift 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 schriftlich

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 Exchange 2010 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 E-Mail Postfächer zu verschiedenen Zeitpunkten bucht, werden hierfür keine 10 verschiedene Verträge angelegt mit verschiedenen Startzeitpunkten, sondern diese 10 E-Mail Postfächer sind in einem Vertrag zusammengefasst mit einheitlichem Startdatum, Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist. Als Referenzvertrag wird der Vertrag herangezogen, der mit der Anlage des ersten Postfaches 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 Postfächer, kann er auch nur eines dieser Postfächer zum Ende der Vertragslaufzeit kündigen, so dass die neun weiteren Postfächer 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 Sonderkündigungs-

recht 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 schriftlich oder über das Endkunden-Portal oder über den Support der QualityHosting 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 schriftlich 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 Postfächer und vereinbart eine Mindestabnahme von 250 Postfächern. Sind im ersten Monat nur 260 Postfächer angelegt, sind nur die Gebühren für 260 Postfächer zu entrichten. Steigert der Endkunde die Postfachzahl nun auf 300 Postfächer, zahlt er die Gebühren für 300 Postfächer. Sollte sich in den Folgemonaten die angelegte Menge auf 280 reduzieren, sind auch nur die Gebühren für 280 Postfächer 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 verstehen sich immer zzgl. der gesetzlich geltenden Umsatzsteuer und sind verbindlich, sofern nicht abweichende Preise explizit schriftlich vereinbart wurden.

8.3 Hosted Exchange 2010 – Small Business (bis max. 25 Postfächer)

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

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

Für Neukunden von QualityHosting sind die ersten 365 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	BasicExchange		StandardExchange		QualityExchange	
Speicherplatz	1.000 MB		10.000MB		15.000MB	
Setupgebühr	keine		keine		keine	
Vertragslaufzeit in Monaten	12 Monate	24 Monate	12 Monate	24 Monate	12 Monate	24 Monate
Mtl. Servicepreis je Postfach (bis 25 Postfächer)	€ 0,99	€ 0,99	€ 4,19	€ 3,89	€ 5,99	€ 5,39

Vertragslaufzeit in Monaten	12 Monate	24 Monate
Kostenfreie Phase inkl. Rücktrittsrecht	365 Tage	365 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 Exchange 2010 – Enterprise

Diese Produktlinie ist für anspruchsvolle Unternehmen mit hohen Anforderungen an Sicherheit konzipiert und bietet vielfältige Administrationsmöglichkeiten: Eigene Passwort-Richtlinie, individuell anpassbare Backup-Richtlinie, unternehmensweite Spam- und Virenschutzvorgaben, Message-Tracking, Mobile Device-Management uvm.

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

Die angelegten Hosted Exchange Postfächer des Tarifs BasicExchange sind für die Berechnung des Mengenrabatts nicht relevant. Für die Rabattierung sind nur angelegte Hosted Exchange Postfächer des Tarifs StandardExchange und QualityExchange relevant.

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.

	BasicExchange		StandardExchange		QualityExchange	
Speicherplatz	1.000 MB		20.000MB		25.000MB	
Setupgebühr	keine		keine		keine	
	Mtl. Servicepreis je Postfach abhängig von der Menge und Vertragslaufzeit					
Vertragslaufzeit in Monaten	1 Monat	24 Monate	1 Monat	24 Monate	1 Monat	24 Monate
1 – 10	€ 0,99	€ 0,99	€ 6,99	€ 5,79	€ 8,49	€ 7,29
11 – 25	€ 0,99	€ 0,99	€ 6,76	€ 5,63	€ 8,21	€ 7,05
26 – 50	€ 0,99	€ 0,99	€ 6,57	€ 5,47	€ 7,98	€ 6,85
51 – 100	€ 0,99	€ 0,99	€ 6,42	€ 5,35	€ 7,80	€ 6,70
> 100	auf Anfrage					

Vertragslaufzeit in Monaten	1 Monat	24 Monate
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 zu einem Postfach

Die optionalen Leistungen zu einem Postfach können entsprechend der Tarifbeschreibung (siehe Kap. 2) hinzugebucht werden.

8.5.1.1 Hosted Exchange 2010 - Postfachspeichererweiterung

Die Kosten für die Speicherplatzerweiterung eines Postfaches (auch Info-Postfach) betragen je 1GB € 1,00 monatlich. Es gelten die angegebenen Maximalgrenzen für die Erweiterung eines Postfaches.

8.5.1.2 BlackBerry® Enterprise Option

Die Aktivierung, Deaktivierung wie auch Reaktivierung dieser Option sind in den Servicepreisen enthalten. Die Kosten für einen Remote Wipeout eines BlackBerry® Endgerätes betragen € 25,00.

Postfachpreis / Monat	Mtl. Servicepreis je Postfach
Einrichtungsgebühr / Postfach	€ 9,00
bis 10	€ 10,90
11 bis 25	€ 10,00
26 bis 50	€ 9,80
51 bis 100	€ 9,60
> 100	auf Anfrage

8.5.1.3 Ressourcen-Mailboxen

Ressource-Mailboxen des Typs „Raum“ und „Ausrüstung“ werden kostenfrei bereitgestellt und können im Endkunden-Portal angelegt werden.

8.5.1.4 Info-Postfach Option

Info-Postfächer können über das Endkunden-Portal angelegt werden. Bitte beachten Sie die Nutzungsbestimmungen, die in Kap. 2.8 beschrieben sind.

Postfachanzahl mit Unified Messaging Option	Mtl. Servicepreis je Postfach
Info-Postfach inkl. 5 GB Speicher	€ 2,75

8.5.1.5 Unified Messaging

Die Kosten je Postfach, das den Unified Messaging Service nutzt, setzen sich aus den monatlichen Servicepreisen und den verbrauchsabhängigen Gebühren zusammen. Die Verbrauchsabhängigen Gebühren sind: Gebühren pro versendete Faxseite sowie die Gebühren pro versendete SMS.

Die Kosten je versendeter Faxseite betragen € 0,01. Die Kosten je versendete SMS (unabhängig vom Zielnetz der SMS) betragen € 0,14.

Die Aktivierung, Deaktivierung wie auch Reaktivierung dieser Option sind in den Servicepreisen enthalten. Die Aktivierung erfolgt über den Support von QualityHosting.

Postfachanzahl mit Unified Messaging Option	Mtl. Servicepreis je Postfach
bis 10	€ 3,99
11 bis 25	€ 3,49
26 bis 50	€ 2,99
51 bis 100	€ 2,49
> 100	auf Anfrage

8.5.2 Vergütung der optionalen Leistungen pro Endkunde

Folgende Leistungen können als Tarifleistung je Endkunde hinzugebucht werden.

8.5.2.1 Hosted Exchange 2010 – FeaturePacks

FeaturePacks dienen der Erweiterung der Administrationsmöglichkeiten des Endkunden über das Endkunden-Portal. Endkunden deren Hosted Exchange 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 Exchange Organisation (OU) / Container.

FeaturePack	Mtl. Servicepreis je Exchange Organisation (OU)
Advanced User Management	€ 9,00
Advanced Group and Contact Management	€ 9,00
Security Policy and Mobile Management	€ 9,00
Advanced Anti-Spam and Anti-Virus	€ 9,00
Advanced Backup-Management	€ 9,00

8.5.2.2 Restores / Wiederherstellung von Daten

Für jeden Auftrag zur Datenwiederherstellung werden die in der Tabelle genannten Preise berechnet.

	Pauschale Kosten je Auftrag
Auftrag zur Wiederherstellung eines Postfaches oder von Elementen aus einem Postfach	€ 80,00

8.5.2.3 E-Mail Archivierung

Die Kosten für die Archivierung je Postfach sind monatliche Gebühren je archiviertes Postfach. Die Grundgebühr für die E-Mail Archivierung berechnet sich auf Basis der archivierten E-Mail Postfächer sowie der Vertragslaufzeit des gebuchten Hosted Exchange Tarifs. Die Vertragsmodalitäten (Vertragslaufzeit, Kündigungsfrist und automatische Vertragsverlängerung) der E-Mail Archivierung entsprechen den Vertragsmodalitäten des gebuchten Hosted Exchange Tarifs. Bitte beachten Sie, dass auch gelöschte bzw. gekündigte Postfächer weiterhin archiviert werden und hierfür auch weiterhin Gebühren fällig werden.

Die E-Mail Archivierung beinhaltet für jedes Postfach kostenfrei unlimitierten Speicherplatz.

Wird die E-Mail Archivierung nur für ein einzelnes Hosted Exchange Postfach gebucht, beträgt die Einrichtungsgebühr der E-Mail Archivierung je Postfach € 9,00. Die Auftragserteilung hat schriftlich zu erfolgen.

E-Mail Archivierung – Abnahmemenge an E-Mail Archivierungen	Mtl. Servicepreis je E-Mail Archivierung	Mtl. Servicepreis je E-Mail Archivierung
Vertragslaufzeit	Small Business: 12 Monate Enterprise: 1 Monat	Small Business: 24 Monate Enterprise: 24 Monate
bis 10	€ 5,99	€ 3,59
11 bis 25	€ 5,79	€ 3,49
26 bis 50	€ 5,59	€ 3,39
51 bis 100	€ 5,39	€ 3,29
> 100	auf Anfrage	

8.5.2.4 E-Mail Disclaimer und Signatur

Die Kosten für einen E-Mail Disclaimer bzw. Signatur (laut Leistungen aus Kap. 2.13) sind ein monatlicher Servicepreis, der die Nutzung des E-Mail Disclaimers bis zu einer bestimmten Anzahl an E-Mail Postfächern erlaubt. Wird die maximale Anzahl an E-Mail Postfächern einer Staffel überschritten, wird automatisch das nächste höhere Kontingent berechnet. Bsp.: Hat ein Unternehmen 23 E-Mail Postfächer wird ein mtl. Servicepreis von € 10,00 fällig. Legt das Unternehmen 4 weitere E-Mail Postfächer an und verfügt dann über 27 Postfächer, wird der nächst höhere Servicepreis von mtl. € 20,00 berechnet. Als E-Mail Postfächer zählen alle angelegten Hosted Exchange E-Mail Postfächer sowie Info-Postfächer.

Der E-Mail Disclaimer wird immer für alle E-Mail Postfächer eines Endkunden aktiviert.

E-Mail Disclaimer werden nach Vorgabe des Endkunden vom QualityHosting Support eingerichtet.

Für den E-Mail Disclaimer wird eine einmalige Einrichtungsgebühr von € 25,00 je Auftrag erhoben. Änderungen an dem Format eines E-Mail Disclaimers werden mit einmalig € 25,00 je Auftrag berechnet.

E-Mail Disclaimer Aufträge gelten immer für den gesamten Endkunden.

Postfachanzahl je Exchange Organisation	Servicepreis je Exchange Organisation (OU)
Einrichtungsgebühr je Auftrag und Kunde	€ 25,00
Formatänderungen E-Mail-Disclaimer je Auftrag und Kunde	€ 25,00
bis 25	mtl. € 10,00
26 bis 50	mtl. € 20,00
51 bis 100 Postfächer	mtl. € 35,00
> 100	auf Anfrage

8.5.2.5 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	€ 17,50
Technische Unterstützung außerhalb der Geschäftszeiten (restliche Zeit sowie Feiertage*) Bspw. technische Unterstützungsleistungen, individuelle Migrationsleistung	je angefangene 15 Minuten	€ 40,00

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

8.5.2.6 Vergütung Migrationsleistung / Automatisierter Import

Für Endkunden bietet QualityHosting eine Migrationsleistung an, die das automatisierte Anlegen von Postfächern sowie den Import von den zugehörigen PST-Dateien beinhaltet. Das automatisierte Anlegen erfolgt auf Basis eines Excel Sheets, das durch QualityHosting bereitgestellt wird und durch den Endkunden auszufüllen ist. Je Postfach ist durch den Endkunden genau eine PST-Datei anzuliefern, die den Dateinamen des ActiveSync®-Benutzernamens trägt.

Die Kosten für die Migrationsleistung setzen sich aus Grundkosten in Höhe von € 400,00 und Kosten je Postfach zusammen, die der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen sind:

Postfachanzahl	Preis je Postfach
bis 10	€ 7,00
11 bis 25	€ 4,95
26 bis 50	€ 4,10
51 bis 100	€ 4,10
101 bis 250	€ 4,10
251 bis 500	€ 4,10
> 500	auf Anfrage

8.5.2.7 Vergütung Datenexport

Die Kosten für den Datenexport setzen sich aus folgenden Bestandteilen zusammen:

- Grundkosten in Höhe von € 600,00
- Kosten je externen Datenträger (Speicherkapazität 1TB je Datenträger) von € 120,00
- Versandkosten je externen Datenträger € 50,00
- Kosten je Postfach zusammen, die der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen sind:

Postfachanzahl	Preis je Postfach
bis 10	€ 7,00
11 bis 25	€ 4,95
26 bis 50	€ 4,10
51 bis 100	€ 4,10
101 bis 250	€ 4,10
251 bis 500	€ 4,10
> 500	auf Anfrage

8.5.3 Tabellarische Übersicht der Vergütung für optionale Leistungen

In dieser Übersicht werden die Gesamtpreise dargestellt. Die Detailinformationen zur Zusammensetzung der Einzelpreise können den vorangegangenen Kapiteln entnommen werden.

Leistung	Abrechnungseinheit	Entgelt monatlich je Einheit	Einmaliges Entgelt je Einheit
Speichererweiterung Postfächer	je 1 GB	€ 1,00	--
BlackBerry® Enterprise Service bis 10 Postfächer 11 bis 25 Postfächer 26 bis 50 Postfächer 51 bis 100 Postfächer	je Option/Postfach	€ 10,90 € 10,00 € 9,80 € 9,60	€ 9,00 € 9,00 € 9,00 € 9,00
Info-Postfach	je Postfach	€ 2,75	--
Unfied Messaging bis 10 Postfächer 11 bis 25 Postfächer 26 bis 50 Postfächer 51 bis 100 Postfächer	je Postfach	€ 3,99 € 3,49 € 2,99 € 2,49	--
Fax-Versand	je Faxseite	--	€ 0,01
SMS-Versand	je SMS	--	€ 0,14
Wiederherstellung von Postfach oder Elementen eines Postfachs	je Auftrag	--	€ 80,00
E-Mailarchivierung bis 10 Postfächer 11 bis 25 Postfächer 26 bis 50 Postfächer 51 bis 100 Postfächer	je Option/Postfach	12 Monate / 24 M. € 5,99 / € 3,59 € 5,79 / € 3,49 € 5,59 / € 3,39 € 5,39 / € 3,29	--
E-Mail-Disclaimer/Signatur bis 25 Postfächer 26 bis 50 Postfächer 51 bis 100 Postfächer	Je Option/Postfach	€ 10,00 € 20,00 € 35,00	
Einrichtungsgebühr E-Mail-Disclaimer	je Auftrag	--	€ 25,00

Formatänderungen E-Mail-Disclaimer	je Auftrag	--	€ 25,00
Technische Unterstützung innerhalb der Geschäftszeiten (werktags 9h-18h)	je angefangene 15 Min.	--	€ 25,00
Technische Unterstützung außerhalb der Geschäftszeiten (restliche Zeit sowie Feiertage)	je angefangene 15 Min.	--	€ 40,00
Migrationsleistung/automatisierter Import Basispreis	je Auftrag	--	€ 400,00
Migrationsleistung/automatisierter Import bis 10	je Postfach	--	€ 7,00
11 bis 25			€ 4,95
26 bis 50			€ 4,10
51 bis 100			€ 4,10
101 bis 250			€ 4,10
251 bis 500			€ 4,10
Datenexport – Basispreis	je Auftrag	--	€ 600,00
Datenexport – Externer Datenträger (1TB Speicher)	je Datenträger	--	€ 120,00
Datenexport – Versand von externen Datenträgern	je Datenträger	--	€ 50,00
Datenexport bis 10	je Postfach	--	€ 7,00
11 bis 25			€ 4,95
26 bis 50			€ 4,10
51 bis 100			€ 4,10
101 bis 250			€ 4,10
251 bis 500			€ 4,10