QualityHosting

Produktschein

QualityBusiness 2016

Hosted in Germany.
Anspruch. Leistung. Sicherheit.

www.qualityhosting.de

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 QualityBusiness 2016 Produktlinien: Enterprise und Small Business 3
2.3.1 Small Business QualityBusiness-Tarife 5
2.3.2 Enterprise QualityBusiness-Tarife 7
2.4 Besondere Regelung zu Hosted SharePoint 9
2.5 Upgrades und Tarifwechsel 9
2.6 Systemanforderungen für die Nutzung von QualityBusiness 9
3 Optionale Serviceleistungen 10
3.1 Migrationsdienste 10
4 Portale 11
4.1 Endkunden Portal 11
4.2 FAQ Portal 12
4.3 Systemanforderungen für die Nutzung der Portale 12
5 Aufgaben und Verantwortlichkeiten 13
6 Infrastrukturleistungen 14
7 Service-Level-Agreement (SLA) 15
8 Vertragsmodelle und Vergütung 15
8.1 Vertragslaufzeiten, Vertragsverlängerungen und Kündigungsfristen 15
8.2 Vergütung und Abrechnung 16
8.3 QualityBusiness – Small Business (bis max. 25 Benutzer) 16
8.4 QualityBusiness – Enterprise 17
8.5 Vergütung der optionalen Leistungen 18
8.5.1 Vergütung der optionalen Leistungen pro Endkunde 18
8.5.1.1 Vergütung Serviceleistungen 18

Hosted in Germany.
Anspruch. Leistung. Sicherheit.

1 Allgemeines

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

QualityBusiness ist ein Bundle-Produkt aus den folgenden Einzelprodukten von QualityHosting:

- Hosted Exchange
- Hosted SharePoint
- Hosted Lync

Aus diesem Grund sind die Produktscheine dieser Einzelprodukte ebenfalls Vertragsbestandteil. Je QualityBusiness Bundle wird angegeben, welcher Tarif des Einzelprodukts (Exchange, SharePoint und Lync) in dem Bundle enthalten ist. Insbesondere sind die Systemvoraussetzungen dem jeweiligen Produktschein zu entnehmen.

Des Weiteren sind Regelungsgegenstände dieses Produktscheins:

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

Kapitel 3) Optionale Serviceleistungen zum Produkt QualityBusiness, 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

Hosted in Germany.
Anspruch. Leistung. Sicherheit.

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® SharePoint 2013 Foundation, Standard und Enterprise
- Microsoft® Lync 2013
- Microsoft® Exchange 2010 oder Microsoft® Exchange 2016
- Microsoft® Outlook® 2010, Microsoft® Outlook® 2013, Microsoft® Outlook® 2016
- Microsoft® Outlook® on the Web 2016
- Microsoft® Outlook® 2011
- RIM BlackBerry® Enterprise Server 10 (BlackBerry® Option)

Im folgenden Text wird bei Referenzierungen auf die jeweilige Software auf die Nennung der Version verzichtet.

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 QualityBusiness 2016 Produktlinien: Enterprise und Small Business

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

Die wesentlichen Unterschiede zwischen unserem QualityBusiness **Small Business** und **Enterprise** Produkt sind:

Allgemein
- Small Business erlaubt maximal 25 Benutzer (bei mehr Benutzern ist die Umstellung auf die Enterprise Produktlinie notwendig)
- Einfachere Verwaltung von höheren Benutzeranzahlen
- Erweitertes Backup-Management (Speicherung von gelöschten Elementen bis zu 45 Tage)

Exchange
- Höherer Postfachspeicher
- Erweiterte Benutzer-, Gruppen- und Kontaktverwaltung (bspw. Berechtigungsmanagement)
- Individualisierung von Sicherheitsrichtlinien (bspw. Passwort-Richtlinie, Management mobiler Endgeräte)
- Individualisierung von unternehmensweiten Spam- und Virenschutzvorgaben

SharePoint
- Höhere Speicherlimits für SharePoint (Small Business max. 50GB Speicher und Enterprise max. 150GB Speicher je Websitesammlung)
- Mehr SharePoint-Websitesammlungen je Endkunde (für Enterprise Kunden ist die Anzahl nicht limitiert, für Small Business Kunden ist die Anzahl auf drei Websitesammlungen, eine Website-sammlung je Tarifklasse, limitiert)
- Mehr persönlicher Speicherplatz für SharePoint-Benutzer in den QualityBusiness Enterprise-Tarifen Standard und Premium

Lync
- Erstellung von policy-basierten Standardeinstellungen für Datenschutz und Sicherheit
- Individualisierung von Sicherheitsrichtlinien
- Erweiterte Steuerung von Lync Federations zwischen Unternehmen
- Management mobiler Endgeräte

Produktmerkmale	**Produktlinien**	
	Small Business	**Enterprise**
Maximale Anzahl an Benutzern	25	unlimitiert
Exchange		
Speicherplatz pro Postfach	10.000 MB	20.000 MB
Maximale E-Mailgröße in MB	25 MB	100 MB
Advanced User Management	optional	✓
Advanced Anti-Spam and Anti-Virus	optional	✓

Security Policy and Mobile Management	optional	✓
Access Management	optional	✓
Reporting & Notification Management	optional	✓
Advanced Group and Contact Management	optional	✓
SharePoint		
Speicherplatz pro Websitesammlung	25.000 MB	50.000MB
Persönlicher Speicherplatz je Benutzer in den Tarifen QualityBusiness Premium	2.000 MB pro Benutzer	5.000 MB pro Benutzer
Maximale Dateigröße in MB	50 MB	2.000 MB
Maximale Anzahl an Websitesammlungen je Tarif	1	unlimitiert
Maximaler Speicherplatz je Websitesamm-lung	50.000 MB	150.000 MB
Lync		
Advanced Conferencing Management	optional	✓
Advanced Mobile Management	optional	✓
Advanced Conferencing Settings	optional	✓
Advanced Federation Management	optional	✓
Advanced Privacy Settings	optional	✓
Backup (Papierkorb für Elemente)		
Aufbewahrung von Daten im Papierkorb	14 Tage	max. 45 Tage
Support		
werktags 9 – 18 Uhr	✓	✓
Support durch zertifizierte Microsoft® Admi-nistratoren	✓	✓
24x7 Notfall-Hotline	optional	optional

Hosted in Germany.
Anspruch. Leistung. Sicherheit.

2.3.1 Small Business QualityBusiness-Tarife

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

QualityBusiness-Tarife	**Small Business QualityBusiness-Tarifklassen**	
	Standard	**Premium**
Exchange		
Small Business Exchange-Tarif	StandardExchange	StandardExchange
Speicherplatz pro Postfach	10.000 MB	10.000 MB
Zugriff mit Outlook® Client (Outlook® Anywhere / RPC over HTTPS)	✓	✓
Outlook® on the Web	✓	✓
Abgleich mit Smartphones (ActiveSync®)	✓	✓
Zugriff über Mac Outlook® 2016 Client	✓	✓
SharePoint		
Small Business SharePoint-Tarif	BasicSharePoint	StandardSharePoint
Speicherplatz pro Websitesammlung	25.000 MB	25.000 MB
Speicherplatz für persönliche Mitarbeiter-Website je Benutzer	-	2.000 MB
Dokumente offline mitnehmen und bearbeiten	-	✓
Online-Speicher & File-Sharing	✓	✓
Intranet- und Projekt-Websites	✓	✓
Aufgaben-Management	✓	✓
Integration in Outlook: Aufgaben, Kontakte, Kalender abgleichen	✓	✓
Corporate Social Media	eingeschränkt	✓
Automatisierte Workflows	-	✓
Lync		
Small Business Lync-Tarif	BasicLync	StandardLync

Anzeige von Verfügbarkeits- und Erreichbarkeitsstatus (Presence)	✓	✓
Instant Messaging / Chats	✓	✓
Audio- und Videoanrufe zwischen einzelnen Mitarbeitern	✓	✓
Conferencing: Telefon + Web + Video	nur Teilnahme	✓
Webinare	nur Teilnahme	✓
App- und Desktop-Sharing	nur Teilnahme	✓
Federation mit anderen Firmen	nur Teilnahme	✓
Hosted Exchange - FeaturePacks		
Advanced User Management	optional	
Reporting & Notification Management	optional	
Advanced Group and Contact Management	optional	
Access Management	optional	
Security Policy and Mobile Management	optional	
Advanced Anti-Spam and Anti-Virus	optional	
Advanced Backup-Management	optional	
Impersonation (Anwendungsberechtigungen)	optional	
Hosted Lync - FeaturePacks		
Advanced Conferencing Management	optional	
Advanced Mobile Management	optional	
Advanced Conferencing Settings	optional	
Advanced Federation Management	optional	
Advanced Privacy Settings	optional	
Push Settings für Windows Phone	optional	

Hosted in Germany.
Anspruch. Leistung. Sicherheit.

2.3.2 Enterprise QualityBusiness-Tarife

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

QualityBusiness-Tarife	**Enterprise QualityBusiness-Tarifklassen**	
	Standard	**Premium**
Exchange		
Enterprise Exchange-Tarif	StandardExchange	StandardExchange
Speicherplatz pro Postfach	20.000 MB	20.000 MB
Zugriff mit Outlook® Client (Outlook® Anywhere / RPC over HTTPS)	✓	✓
Outlook® on the Web	✓	✓
Abgleich mit Smartphones (ActiveSync®)	✓	✓
Zugriff über Mac Outlook® 2016 Client	✓	✓
SharePoint		
Enterprise SharePoint-Tarif	BasicSharePoint	StandardSharePoint
Speicherplatz pro Websitesammlung	50.000 MB	50.000 MB
Speicherplatz für persönliche Mitarbeiter-Website je Benutzer	-	5.000 MB
Dokumente offline mitnehmen und bearbeiten	-	✓
Online-Speicher & File-Sharing	✓	✓
Intranet- und Projekt-Websites	✓	✓
Aufgaben-Management	✓	✓
Integration in Outlook: Aufgaben, Kontakte, Kalender abgleichen	✓	✓
Corporate Social Media	eingeschränkt	✓
Automatisierte Workflows	-	✓
Lync		
Enterprise Lync-Tarif	BasicLync	StandardLync

Anzeige von Verfügbarkeits- und Erreichbarkeitsstatus (Presence)	✓	✓
Instant Messaging / Chats	✓	✓
Audio- und Videoanrufe zwischen einzelnen Mitarbeitern	✓	✓
Conferencing: Telefon + Web + Video	nur Teilnahme	✓
Webinare	nur Teilnahme	✓
App- und Desktop-Sharing	nur Teilnahme	✓
Federation mit anderen Firmen	nur Teilnahme	✓
Hosted Exchange - FeaturePacks		
Advanced User Management	✓	
Reporting & Notification Management	✓	
Advanced Group and Contact Management	✓	
Access Management	✓	
Security Policy and Mobile Management	✓	
Advanced Anti-Spam and Anti-Virus	✓	
Advanced Backup-Management	✓	
Impersonation (Anwendungsberechtigungen)	optional	
Hosted Lync 2013 - FeaturePacks		
Advanced Conferencing Management	✓	
Advanced Mobile Management	✓	
Advanced Conferencing Settings	✓	
Advanced Federation Management	✓	
Advanced Privacy Settings	✓	
Push Settings für Windows Phone	✓	

Hosted in Germany.
Anspruch. Leistung. Sicherheit.

2.4 Besondere Regelung zu Hosted SharePoint

Auf die SharePoint-Websitesammlung, die in den QualityBusiness Standard-Tarifen enthalten ist, können nur QualityBusiness-Benutzer zugreifen. Benutzer für die lediglich der Benutzertarif BasicSharePoint und kein QualityBusiness gebucht wurde, können auf diese SharePoint-Websitesammlungen nicht zugreifen.

Für StandardSharePoint-Benutzer gilt, dass diese für SharePoint-Websitesammlungen, die in QualityBusiness enthalten sind, freigeschaltet werden können.

2.5 Upgrades und Tarifwechsel

Tarifwechsel innerhalb der **Small Business**- und **Enterprise-Produktlinie** sind möglich. Up- und Downgrades zwischen den Produktlinien ist nicht möglich.

2.6 Systemanforderungen für die Nutzung von QualityBusiness

Es gelten die Systemanforderungen, die in den jeweilig gültigen Produktscheinen für die Produkte

- Hosted Exchange
- Hosted SharePoint
- Hosted Lync

geregelt sind.

3 Optionale Serviceleistungen

3.1 Migrationsdienste

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:

- Unterstützung bei der Migrationsplanung
- Automatisierte Benutzeranlage
- Migration von Daten (Hosted Exchange und Hosted SharePoint)

Eine genaue Beschreibung der verfügbaren Migrationsdienste sind dem jeweiligen Produktscheinen zu entnehmen.

4 Portale

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

4.1 Endkunden Portal

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

- Hosted Exchange

Abbildung 1: Hosted Exchange Verwaltung

Hosted in Germany.
Anspruch. Leistung. Sicherheit.

- Hosted SharePoint
- Hosted Lync
- WebPakete

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

- Bereitstellung von Hilfe und Support Dokumenten
- FAQ

4.2 FAQ Portal

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

- Dedizierte Server
- Hosted Exchange
    - BlackBerry
    - E-Mail Archivierung
    - Outlook 2016 für Mac
    - Erste Schritte
    - Erste Schritte Outlook 2010
    - Import, Export und Backup von Daten
    - Mobile Endgeräte
    - Öffentliche Ordner
    - Outlook
    - Outlook Web Access
    - Ressourcen-Mailboxen
    - Unified Messaging
- Hosted SharePoint
- Serverhousing
- Webhosting
    - ASP.NET
    - E-Mail
    - Fehlermeldungen und Fehlerbehebung
    - 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		✓
Support für Endbenutzer		✓
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		✓

Hosted in Germany.
Anspruch. Leistung. Sicherheit.

6 Infrastrukturleistungen

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

- Die Bereitstellung der erforderlichen Hosting-Infrastruktur erfolgt innerhalb nach ISO27001 zertifizierter Rechenzentren.
- Die Bereitstellung der Infrastruktur erfolgt ausschließlich in Rechenzentren, die ihren Standort in Deutschland haben.
- Die Serversysteme 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 Infrastruktur wird von QualityHosting sorgfältig gewartet und ist fortlaufend dem Stand der Technik anzupassen. Dies gilt sowohl hinsichtlich der Hardware selbst, als auch der verwendeten Sicherungssysteme.

7 Service-Level-Agreement (SLA)

Es gelten für die Einzelkomponenten die in den jeweilig gültigen Produktscheinen definierten Service-Level-Agreements (SLA).

8 Vertragsmodelle und Vergütung

8.1 Vertragslaufzeiten, Vertragsverlängerungen und Kündigungsfristen

Für die verschiedenen QualityBusiness 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 QualityBusiness-Benutzer zu verschiedenen Zeitpunkten bucht, werden hierfür keine 10 verschiedene Verträge angelegt mit verschiedenen Startzeitpunkten, sondern diese 10 QualityBusiness-Benutzer sind in einem Vertrag zusammengefasst mit einheitlichem Startdatum, Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist. Als Referenzvertrag wird der Vertrag herangezogen, der mit der Anlage des ersten Benutzers vereinbart wurde. Einzelne Leistungen können während der Vertragslaufzeit unter Berücksichtigung der Kündigungsfrist zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt werden, ohne dass alle Leistungen bzw. der gesamte Vertrag gekündigt werden muss, d. h. verfügt der Kunde über 10 QualityBusiness-Benutzer, kann er auch nur einen dieser Benutzer zum Ende der Vertragslaufzeit kündigen, so dass die neun weiteren Benutzer hiervon unberührt bleiben. Dieses Prinzip gilt für alle Leistungen von QualityHosting.

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

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

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

8.2 Vergütung und Abrechnung

Die Vergütung der von QualityHosting zu erbringenden Leistungen erfolgt auf Basis der vom Endkunden gebuchten Leistung, die in Textform oder über das Endkunden-Portal beauftragt wurden.

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

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

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

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

8.3 QualityBusiness – Small Business (bis max. 25 Benutzer)

Diese Produktlinie ist ideal geeignet für kleine und mittlere Unternehmen bis maximal 25 Benutzer. Sollte ein Endkunde mehr als 25 Benutzer benötigen, ist ein Umstieg aller Benutzer auf die Enterprise Produktlinie erforderlich. Ein direktes Upgrade von der Small Business auf die Enterprise Produktlinie ist nicht möglich.

Die angegebenen Preise sind die monatlichen Servicepreise in Abhängigkeit der gewählten Vertragslaufzeit (12 Monate oder 24 Monate). Abhängig vom gewählten Tarif entstehen Kosten je Websitesammlung oder je SharePoint-Benutzer.

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

Tarif	Standard	Premium
Small Business Exchange	StandardExchange	StandardExchange
Small Business SharePoint	BasicSharePoint	StandardSharePoint
Small Business Lync	BasicLync	StandardLync
Setupgebühr	keine	keine

Vertragslaufzeit in Monaten	12 Monate	24 Monate	12 Monate	24 Monate
Kostenfreie Phase inkl. Rücktrittsrecht	60 Tage	60 Tage	60 Tage	60 Tage
Mtl. Servicepreis je Benutzer	**€ 9,98** (€ 8,39 zzgl. MwSt.)	**€ 8,32** (€ 6,99 zzgl. MwSt.)	**€ 12,84** (€ 10,79 zzgl. MwSt.)	**€ 10,70** (€ 8,99 zzgl. MwSt.)

Vertragslaufzeit in Monaten	12 Monate	24 Monate
Kostenfreie Phase inkl. Rücktrittsrecht	60 Tage	60 Tage
Automatische Vertragsverlängerung	jeweils 12 Monate	jeweils 12 Monate
Kündigungsfrist zum Vertragsende (gilt nach Ablauf der kostenfreien Phase)	3 Monate	3 Monate

8.4 QualityBusiness – Enterprise

Diese Produktlinie ist für anspruchsvolle Unternehmen mit hohen Anforderungen an Sicherheit konzipiert und bietet vielfältige Funktionen und Administrationsmöglichkeiten.

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

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

	Standard		Premium	
Enterprise Exchange	StandardExchange		StandardExchange	
Enterprise SharePoint	BasicSharePoint		StandardSharePoint	
Enterprise Lync	BasicLync		StandardLync	
	Mtl. Servicepreis je Benutzer abhängig von der Menge und Vertragslaufzeit			
Vertragslaufzeit in Monaten	**1 Monat**	**24 Monate**	**1 Monat**	**24 Monate**

Hosted in Germany.
Anspruch. Leistung. Sicherheit.

1 – 10	**€ 12,84** (€ 10,79 zzgl. MwSt.)	**€10,70** (€ 8,99 zzgl. MwSt.)	**€ 16,29** (€ 13,69 zzgl. MwSt.)	**€ 13,55** (€ 11,39 zzgl. MwSt.)
11 – 25	**€12,44** (€10,45 zzgl. MwSt.)	**€ 10,35** (€ 8,70 zzgl. MwSt.)	**€ 15,70** (€ 13,19 zzgl. MwSt.)	**€13,08** (€ 10,99 zzgl. MwSt.)
26 – 50	**€ 12,02** (€ 10,10 zzgl. MwSt.)	**€10,12** (€ 8,50 zzgl. MwSt.)	**€ 15,22** (€ 12,79 zzgl. MwSt.)	**€12,72** (€ 10,69 zzgl. MwSt.)
51 – 100	**€11,78** (€ 9,90 zzgl. MwSt.)	**€ 9,88** (€ 8,30 zzgl. MwSt.)	**€ 14,74** (€ 12,39 zzgl. MwSt.)	**€12,25** (€ 10,29 zzgl. MwSt.)
>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 pro Endkunde

Folgende Leistungen können als Tarifleistung je Endkunde hinzugebucht werden.

8.5.1.1 Vergütung Serviceleistungen

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

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

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