



EEXperts

Hochwertiges Exchange Hosting Made in Germany

Inhalt

1	Allgemeines.....	3
2	Produktleistungen.....	4
2.1	Eingesetzte Software und deren Nutzungs- und Lizenzbestimmungen	4
2.2	Hosted in Germany.....	4
2.3	Hosted Exchange Produktpakete.....	5
2.4	E-Mail Optionen und Versand.....	7
2.5	Spam- und Virenschutz	7
2.6	Backup von Systemen	8
2.7	Online-Modus für Microsoft® Outlook®.....	8
2.8	Ressource-Mailboxen	8
2.9	Öffentliche Ordner	8
2.10	Nicht-Personalisierte Postfächer.....	9
2.13	Berechtigungsverwaltung (Vollzugriffs- und Senden-Als Berechtigungen).....	9
2.14	Passwort-Richtlinie	9
2.15	Sicherheitsrichtlinie für mobile Endgeräte	10
2.16	Berichte	11
2.17	Systemanforderungen für die Nutzung von EEXperts Hosted Exchange	11
2.18	Domain Registrierung.....	11
3	Optionale Leistungen.....	12
3.1	Wiederherstellung von Daten – Auftrag (optionale Leistung).....	12
3.2	White- und Blacklists für Spam- und Virenschutzeinstellungen (optionale Leistung)	12
3.3	Domain Registrierung (optionale Leistung)	13
3.4	Weitere Berichte (optionale Leistung).....	13
3.5	Ressource-Mailboxen (optionale Leistung).....	13



3.6	Zusätzlicher Speicherplatz für Postfächer (optionale Leistung)	13
3.7	Öffentliche Ordner (optionale Leistung)	13
3.8	Nicht-personalisierte Postfächer (optionale Leistung)	13
3.9	Disclaimer -Lösung (optionale Leistung)	13
4	Zusatzleistungen	14
4.1	Migrationsunterstützung (Zusatzleistung)	14
5	Aufgaben und Verantwortlichkeiten	15
6	Infrastrukturleistungen	16
7	Kundenportal	16
8	Service-Level-Agreement (SLA)	17
8.1	Definitionen	17
8.2	Messgegenstand	17
8.3	Service-Level	18
8.3.1	Service Hosted Exchange: Verfügbarkeit	18
8.4	Einschränkungen im Service-Level	18
8.5	Anspruchsabwicklung einer Servicegutschrift	19
8.6	Wartungsarbeiten	19
8.7	Kundenkommunikation	20
8.8	Sonderkündigungsrecht	20
9	Vertragsmodelle und Vergütung	20
9.1	Vertragslaufzeiten, Vertragsverlängerungen und Kündigungsfristen	20
9.2	Vergütung und Abrechnung	21
9.3	Optionale Leistungen/Produkte und Vergütung der optionalen Leistungen	21
9.3.1	Vergütung der optionalen Leistungen zu einem Postfach	21
9.3.2	Optionale Leistungen und Produkte	22
9.4	Zusatzleistungen	22
9.4.1	Vergütung der zusätzlichen Leistungen	22
9.4.2	Migrationsunterstützung	22



1 Allgemeines

Diese Leistungsbeschreibung ist neben den AGB Bestandteil des Vertrages zwischen der „EEXperts GbR“ (im Folgenden bezeichnet mit „EEXperts“) und seinen Endkunden (im Folgenden bezeichnet als „Kunde(n)“) über das Produkt Hosted Exchange Mailboxen sowie der damit verbundenen Zusatzdienste.

Regelungsgegenstände dieser Leistungsbeschreibung sind:

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

Kapitel 3) Optionale Serviceleistungen zu den EEXperts Hosted Exchange Produkten, die seitens der EEXperts gegenüber Endkunden erbracht werden

Kapitel 4) Zusätzliche Serviceleistungen, die seitens der EEXperts gegenüber Endkunden erbracht werden

Kapitel 5) Regelung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten zwischen EEXperts und den Endkunden

Kapitel 6) Infrastrukturleistungen der EEXperts

Kapitel 7) Kundenportal die EEXperts zur Verfügung stellt

Kapitel 8) Service-Level-Agreement (SLA)

Kapitel 9) Vertragsmodelle und Vergütung



2 Produktleistungen

2.1 Eingesetzte Software und deren Nutzungs- und Lizenzbestimmungen

EEXperts setzt zur Erbringung der in dieser Leistungsbeschreibung definierten Leistungen Fremdsoftware von verschiedenen Softwareherstellern ein.

Für alle Services und deren Nutzung gelten, die durch die Softwarehersteller festgelegten Nutzungs- und Lizenzbestimmungen, die EEXperts seinen Kunden auf Wunsch zur Einsicht zur Verfügung stellt. Sollten sich die Nutzungs- oder Lizenzbestimmungen eines Softwareproduktes ändern oder EEXperts vor haben, andere Softwareprodukte einzusetzen, wird EEXperts seine Kunden hierüber umgehend informieren und die jeweiligen Nutzungs- und Lizenzbestimmungen den Kunden zur Verfügung stellen.

Im Folgenden werden die aktuell eingesetzten Softwareversionen eingesetzt:

- Microsoft® Exchange 2010
- Microsoft® Outlook® 2010, Microsoft® Outlook® 2013
- Microsoft® Outlook® Web App 2010
- Microsoft® Outlook® 2011 for Mac

EEXperts wird die Versionen bei Bedarf oder gemäß Lifecycle der Softwarehersteller 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 wird EEXperts seine Kunden informieren und nach Absprache die Leistungen sowie die Preise anpassen.

2.2 Hosted in Germany

EEXperts betreibt seine Infrastruktur ausnahmslos in Rechenzentren mit Standort Deutschland. Dies bietet Vorteile und Sicherheiten gegenüber Cloud-Hostern die Ihre Infrastruktur international betreiben:

- Verträge nach deutschem Vertragsrecht.
- Deutsche Datenschutzbestimmungen werden eingehalten.
- Kein Zugriff auf Ihre Daten durch Behörden von Fremdstaaten (bspw. Behörden der USA).
- Aktuelle oder künftige nationale Gesetze von Fremdstaaten haben keine Bedeutung für den Betrieb der Services bei EEXperts.

Internationale Cloud-Hoster sind immer der nationalen Gesetzgebung und Kontrolle des Nationalstaates in dem sie ihren Sitz haben ausgesetzt. Auch dann, wenn z.B. ein Unternehmen aus einem Fremdstaat (Bsp. USA) seine Cloud-Dienste innerhalb eines europäischen Rechenzentrums leistet. Unternehmen aus z.B. den USA unterliegen damit unabhängig vom Ort der Leistungserbringung immer auch der Kontrolle durch deren staatliche Behörden.

Weitere Vorteile eines Hosters mit Sitz und Infrastruktur in Deutschland:

- Support durch deutsche Support-Teams.
- Schnelle Bearbeitung durch nahe Standorte in Deutschland.
- Kurze und klare Abstimmungswege zw. dem Support und dem RZ Betrieb.



2.3 Hosted Exchange Produktpakete

EEXperts bietet unterschiedliche Hosted Exchange Pakete an, die auf die jeweiligen Bedürfnisse zugeschnitten sind: ob für private Nutzung, kleine bis mittelständische oder auch für große Unternehmen ist das passende dabei.

Die Pakete unterscheiden sich im Wesentlichen in den folgenden Punkten:

- minimale/ maximale Anzahl Postfächer
- Größe der Postfächer
- Anzahl der Mailverteiler
- zusätzliche kostenlose Features
- mögliche Anzahl der Mailadressen
- Versandoptionen pro Tag und Minute
- Preise
- etc. (siehe Preisliste unten)

In der nachstehenden Tabelle finden Sie unsere Pakete inkl. Leistungen und Preise.



	Hosting Mini	Hosting Entry	Hosting Business
Postfachgröße pro Postfach	1 GB	4 GB	8 GB
Speicherplatzenerweiterung je 1 GB	Optional	Optional	Optional
Maximaler Postfachspeicher pro Postfach	10GB	20GB	32GB
Maximale Anzahl Postfächer	15	50	Unbegrenzt
Minimale Anzahl Postfächer	-	2	5
Öffentlicher Ordner	Optional	Optional	1 GB inkl.
Nicht personalisiertes Postfach wie Info, Kontakt etc.	-	Ab 5 Postfächer 1 inkl.	2 inkl.
Neue Domäne inkl. (Paket Standard)	Optional	Optional	1
Mit eigener Domain nutzbar	x	x	x
Autodiscover für Free/Busy Anzeige und Abwesenheitsassistent per Outlook	x	x	x
Postfachzugriffe			
Outlook® Web App per Browser (Internet)	x	x	x
IMAP Zugang	x	x	x
POP3 Zugang	x	x	x
Zugriff mit Outlook® Client (Outlook Anywhere über https)	-	x	x
Zugriff per ActiveSync (Handy, Smartphone)	-	x	x
Zugriff mit Outlook® 2011 für Mac	-	x	x
Max. ActiveSync®-Gerätepartnerschaften pro Postfach	-	5	15
Spam- und Virenschutz			
Spam- und Virenschutz nach globalen Vorgaben	x	x	x
Individuelle White- und Blacklists	Optional	Optional	Optional
Exchange Funktionen			
Workgroup-Funktionen (z.B. Zugriff auf Postfächer anderer Benutzer, Gruppenkalender usw.)	-	x	x
Ressourcen-Postfächer	Optional	Optional	1 inkl.
Verteiler	Optional	1 inkl.	2 inkl.
Mögliche E-Mail Adressen pro Postfach	4	8	16
Mögliche akzeptierte Maildomänen	1	5	10
Aufbewahrung gelöschter Objekte	7 Tage	7 Tage	7 Tage
E-Mail Optionen			
Maximale Brutto-Größe einer zu empfangenden E-Mail	50 MB		
Maximale Brutto-Größe einer zu versendenden E-Mail	50 MB		
Maximale Anzahl gleichzeitiger E-Mail Empfänger je E-Mail	200		
Max. Anzahl versendeter E-Mails pro Tag	1500	2000	20000
Max. Anzahl versendeter E-Mails pro Min.	40	50	200
Exchange Struktur			
Ausfallsicherheit	Im Normalfall Gegeben durch mehrere Datenbankkopien und Shadow Redundancy (Spiegelung der eingehenden Mails)		
Tägliche Datensicherung	x		
Aufbewahrung von Backups	5 Tage		
Rechenzentrumsstandort	Deutschland		
Weitere Infos zur Exchange Umgebung und Rechenzentrum finden Sie unter Vorteile.			
Paket Preise			
Neukunden-Angebot	Die ersten drei Monate kostenlos*		
Mtl. Grundgebühr bei 12 Monaten Vertragslaufzeit	0,95 €	3,99 €	5,79 €
Mtl. Grundgebühr bei 24 Monaten Vertragslaufzeit	0,95 €	3,84 €	5,29 €

Jedes Paket beinhaltet fünf Gigabyte [GB] Mailtraffic (Gesamtvolumen der gesendeten und empfangenen externen Emails) im Monat. In die Traffic-Statistik geht nicht der interne Versand zwischen Ihren Postfächern untereinander ein. Die Kosten für weitere GB entnehmen Sie bitte unserer Preisliste aus Ziffer

Das gesetzliche Recht auf außerordentliche Kündigung bleibt hiervon unberührt.

9 Vertragsmodelle und Vergütung



2.4 E-Mail Optionen und Versand

Die maximale Brutto-Größe zu empfangender oder zu versendender E-Mails beträgt bei allen Hosted Exchange Paketen 50 MB. Die maximale Anzahl der gleichzeitigen Empfänger je E-Mail beträgt bei allen Postfächern 200 Adressen pro Mail.

Die maximale Anzahl der zu versendenden Mails pro Tag beträgt 1500 bei dem Paket Hosting Mini, 2000 bei dem Paket Hosting Entry und 20000 bei dem Paket Hosting Business.

Die maximale Anzahl der zu versenden Mails pro Minute beträgt 40 bei dem Paket Hosting Mini, 50 bei dem Paket Hosting Entry und 200 bei dem Paket Hosting Business.

Die Angaben gelten pro Postfach.

2.5 Spam- und Virenschutz

Jedes Exchange Hosting Paket beinhaltet einen qualitativ hochwertigen Spam- und Virenschutz, der unseren Kunden eine hohe Sicherheit gewährleistet. Für die gesamte Hosted Exchange Umgebung setzen wir globale Spam- und Virenschutz-Richtlinien ein, die zentral durch EEXperts verwaltet und festgelegt werden. Für alle Pakete übernimmt EEXperts das gesamte Management des Spam- und Virenschutzes, eine Individualisierung der Einstellungen von Black- und Whitelists ist jederzeit gegen Aufpreis (siehe optionale Preise) für alle Pakete möglich soweit das Produkt dies ermöglicht. Die Anpassungen geschehen in direkter Absprache mit dem Kunden.

Die Spam- und Vireninformationen des Systems werden täglich aktualisiert, so dass ein ausreichender Schutz gewährleistet ist.

EEXperts setzt ein Spam- und Virenschutzsystem ein, dessen Scanprozess aus Sicherheitsgründen Mails mit „sehr hohem“ Spam- oder Virenverdacht zurückweist. Als Kunde werden Sie benachrichtigt sobald eine Mail mit sehr hohem Virenverdacht abgewiesen wird. Mails mit sehr hohem Spamverdacht werden ohne Benachrichtigung abgewiesen. Mails mit normalem Spam-Verdacht werden als diese gekennzeichnet, der Betreff wird mit dem Schlagwort „[SPAM]“ erweitert. Wir empfehlen den Kunden eine automatisierte Filterregel anzulegen, welche die E-Mails mit dieser Kennzeichnung im Betreff in den Junk-Mail Ordner von Microsoft® Outlook® verschiebt.

EEXperts ist berechtigt, Spam- und Virenschutz-Richtlinien bzw. Einstellungen nach eigenem Ermessen an aktuelle Sicherheitsanforderungen oder Bedrohungen anzupassen. Änderungen der oben genannten Einstellungen oder Sicherheitsrichtlinien, welche die Spam- oder Virenschutz-Richtlinien verändern, wird EEXperts dem Kunden soweit möglich vorher ankündigen. EEXperts behält sich das Recht vor, bei unvorhersehbaren Ereignissen, die eine schnelle und kurzfristige Reaktion zur Sicherstellung eines sicheren Betriebes erforderlich machen, Änderungen ohne vorherige Ankündigung durchzuführen. In einem solchen Fall wird der Kunde unverzüglich nachträglich über die durchgeführten Änderungen informiert.

Trotz des hohen Sicherheitsstandards, der täglichen Pflege und der hochwertigen Software, kann EEXperts nicht gewährleisten, jede Spam-Mail und jeden Virus zu erkennen. Wir gewährleisten eine hohe Trefferrate und einen hohen Schutz soweit Richtlinien und Software (Aktualität, Einstellungen der z.B. White- und Blacklist etc.) dies gewähren. Allerdings empfehlen wir aus Sicherheitsgründen den Einsatz zusätzlicher, lokaler Virenscanner auf den Kundensystemen.

Wichtige Information: Spam- und Virenschutz basiert auf statistischen und Näherungsverfahren, wodurch eine Haftung seitens EEXperts für Schäden aus fälschlicherweise abgelehnten,



fälschlicherweise mit Spam oder Viren zugestellte E-Mails oder falsch deklarierten E-Mails ausgeschlossen ist.

2.6 Backup von Systemen

Alle Hosted Exchange Postfach Datenbanken werden einmal nachts per *„Vollbackup“ gesichert und tagsüber per CDP (Continuous Data Protection) gesichert. Die Sicherung umfasst mindestens die Benutzer- und Ressourcen-Postfächer, sowie Info- und Kontakt- Postfächer. Öffentliche Ordner werden einmal pro Nacht gesichert. Die Sicherung erfolgt innerhalb des RZ auf einen redundanten Backupspeicher. Die Verfügbarkeit und Wiederherstellungsfähigkeit der Backups kann jedoch nicht gewährleistet werden. Der Kunde hat hierauf keinen Anspruch da das eingesetzte Backup den Zweck zur Wiederherstellung aus einem Totalausfall dient (siehe AGB). Die Wiederherstellungsfähigkeit der Backups wird in regelmäßigen Abständen stichprobenartig getestet (Postfächer bzw. Postfachelemente). Die Backupdaten werden genau fünf Kalendertage aufbewahrt. Zusätzlich zu diesem von Microsoft® Exchange unabhängigen Backup ist eine „Deleted Item Retention Period“ von 7 Tagen im Microsoft® Exchange Server eingestellt, d.h. der einzelne Postfach-Benutzer kann eigenständig gelöschte Elemente innerhalb Microsoft® Outlook® und der Outlook® Web App wiederherstellen, sofern er diese nicht selbst dauerhaft gelöscht hat. Gelöschte Elemente lassen sich mittels dieser Funktion innerhalb von 7 Tagen nach Löschung wiederherstellen.

*Dieser Ausdruck ist definiert aus der Backupsoftware und kann nicht immer als Vollständiges Backup gewertet werden.

2.7 Online-Modus für Microsoft® Outlook®

Es ist möglich unter Microsoft® Outlook® 2010 und Microsoft® Outlook® 2013 den Online-Modus einzuschalten (Cache Modus abschalten).

Dies empfehlen wir allerdings grundsätzlich nicht, da dies zu einer Einschränkung des Bedienkomforts und der Bediengeschwindigkeit von Microsoft® Outlook® führt. Mangelnde Geschwindigkeit oder Verbindungsabbrüche im Online-Modus können vorkommen und sind kein Produktmangel. Somit berechtigen sie nicht zu etwaigen Reklamationen oder einer Kündigung.

Es wird dringend empfohlen stets Hosted Exchange Postfächer im Cached-Mode zu verwenden. Sollte es durch die Deaktivierung des Cached-Mode zu Störungen oder Leistungseinbußen in der gesamten Hosted Exchange Umgebung kommen, so wird durch EEXperts eine mtl. Servicegebühr berechnet die nach Ermessen erhoben wird.

2.8 Ressource-Mailboxen

Eine Ressource ist eine Mailbox, die für gemeinsam genutzte Arbeitsmittel wie Besprechungsräume, Geräte, Fahrzeuge etc. eingerichtet wird. Über unseren Support kann der Kunde eine Ressource individuell einrichten lassen. Möglichkeiten wie z.B. Selbstzusagende Ressource für Terminanfragen, Manager der Ressource usw. sind jederzeit möglich. Unser Support berät Sie gerne. Ab dem Paket Hosting Entry sind Ressourcenpostfächer möglich. Nur in Hosting Business ist eine Ressource im Paket enthalten. Siehe Ziffer „[3 Optionale Leistungen](#)“ und „[9.3 Optionale Leistungen/Produkte und Vergütung der optionalen Leistungen](#)“ für optionale Leistungen und Preise.

2.9 Öffentliche Ordner

Wir können je Kunde einen öffentlichen Top-Level Ordner anlegen. Der Speicherplatz je Top-Level Ordner entspricht der Bestellung und kann in 2 GB Schritten erweitert werden. Die Anlage und das Löschen des öffentlichen Top-Level Ordner erfolgt per Beauftragung unseres Supports. Die weiteren Unterordner können durch den Kunden über Microsoft® Outlook® oder



Microsoft® Outlook® Web App 2010 angelegt und verwaltet werden. Der Name des Top-Level Ordner beginnt immer mit einer Ziffern- und Nummernfolge und wird fortlaufend nummeriert. Nach der Ziffern- und Nummernfolge (Bsp. AB111-) kann der Kunde einen eindeutigen Namen wählen und mit dem Support abstimmen. Es werden allerdings nicht alle Namen akzeptiert (Bsp. Verwechslungsgefahr für unseren Support, anstößige Wörter, etc.). Der Kunde kann beliebig viele Unterordner anlegen.

Achtung: Öffentliche Ordner können nicht von jeder eingesetzten Mailsoftware Technologie abgerufen und eingesehen werden. Bsp. ActiveSync über Handy, Abrufen per POP3 oder IMAP etc..

Wir empfehlen für die Verwaltung der öffentlichen Ordner stets Microsoft® Outlook® oder Microsoft® Outlook® Web App 2010 mit Internet Explorer min. ab Version 8. Nur in Hosting Business ist ein Gigabyte öffentlicher Ordner enthalten. Siehe Ziffer [„3 Optionale Leistungen“](#) und [„9.3 Optionale Leistungen/Produkte und Vergütung der optionalen Leistungen“](#) für optionale Leistungen und Preise.

2.10 Nicht-Personalisierte Postfächer

Nicht-Personalisierte Postfächer werden von mehreren Mitarbeitern eines Kunden genutzt, sind aber keiner Person direkt zugeordnet, zum Beispiel: Info-Postfach. Es können allerdings auch andere nicht personalisierte Namen wie „Kontakt“, „Vertrieb“, „Anfrage“, „Support“, usw. verwendet werden. Ein Nicht-Personalisiertes Postfach wird als zusätzliches Postfach in Outlook eingebunden. Es verfügt über dieselbe Postfachspeichergöße wie im Paket angegebene Standard-Postfächer und kann zu denselben Preisen erweitert werden.

Das Paket Hosting Entry erhält ab mindestens fünf Standard-Postfächern ein Nicht-personalisiertes Postfach (Bsp. Info oder Kontakt) kostenlos.

Das Paket Hosting Business enthält bereits zwei Nicht-personalisierte Postfächer inklusive. Siehe Ziffer [„3 Optionale Leistungen“](#) und [„9.3 Optionale Leistungen/Produkte und Vergütung der optionalen Leistungen“](#) für optionale Leistungen und Preise.

2.13 Berechtigungsverwaltung (Vollzugriffs- und Senden-Als Berechtigungen)

Über den EEXperts Support können Sie Vollzugriffs- und Senden-Als Berechtigungen für Benutzer und Verteilergruppen auf Postfächer und Gruppenpostfächer einstellen lassen.

Bei Ersteinrichtung der Postfächer und Gruppen kann der Kunde bereits die Berechtigungen beauftragen. Anschließend sind zwei Änderungen pro Tag inklusive. Jede weitere Änderung ist kostenpflichtig. Siehe Ziffer [„9.3 Optionale Leistungen/Produkte und Vergütung der optionalen Leistungen“](#) für optionale Leistungen und Preise.

2.14 Passwort-Richtlinie

Für alle Konten ist eine Passwort-Richtlinie mit folgenden Sicherheitseinstellungen definiert: Ein Passwort muss aus Groß-, Kleinbuchstaben und mindestens einer Ziffer bestehen sowie mindestens 10 Zeichen lang sein.

Eine Passwortchronik mit den letzten drei Passwörtern verhindert die erneute Vergabe ähnlicher Passwörter, die den letzten drei Passwörtern entsprechen.



Eine Kontosperrung erfolgt nach fünf fehlerhaften Anmeldeversuchen. Sie wird nach 30 Minuten automatisch aufgehoben. Alternativ können Sie sich zur Entsperrung Ihres Kontos auch an unseren Support wenden.

Passwörter können jederzeit über die Outlook® Web App geändert nach erfolgreicher Anmeldung werden. Passwörter laufen nie ab. Es wird empfohlen alle Passwörter in regelmäßigen Abständen (mindestens alle 90 Tage) zu ändern. Beachten Sie dazu auch unsere AGB §5 (4).

Diese Vorgaben entsprechen den Minimalanforderungen an ein vergebenes Passwort innerhalb der EEXperts Plattform. Eine Milderung/ Verringerung dieser Anforderungen ist aus Sicherheitsgründen nicht empfohlen und wird auch nicht umgesetzt.

Zu häufige Kontosperrungen können auch durch unbefugte Zugriffsversuche Dritter verursacht werden. Bei Verdacht hat der Kunde umgehend den Support zu informieren.

2.15 Sicherheitsrichtlinie für mobile Endgeräte

Es existiert eine von EEXperts konfigurierte zentrale Sicherheitsrichtlinie für mobile Endgeräte wie z.B. Smartphones, Tablets, usw. wirkt somit auf alle Geräte, die sich per ActiveSync® auf die EEXperts Umgebung und somit den Mailboxen verbinden können.

Die derzeit für alle Kunden geltende Sicherheitsrichtlinie ist wie folgt definiert:

- Das Aktualisierungsintervall beträgt 4 Stunden. Das bedeutet, die verbundenen Geräte bekommen alle 4 Stunden die Informationen der Sicherheitsrichtlinie.
- Es wird ein Kennwort von 4 Ziffern oder Buchstaben angefordert. Dieses vergibt der Kunde/ Anwender beim ersten Verbinden selbst.
- Es wird keine Kennwortkomplexität vorausgesetzt. Das heißt, es sind z.B. auch Ziffern oder Buchstaben in einer Reihe möglich aber nicht empfohlen (Bsp. 1234).
- Es sind fünf Fehleingaben für das Kennwort erlaubt. Anschließend wird das Gerät für den Zugriff auf das Postfach gesperrt.
- Der maximale Zeitraum ohne Benutzereingabe, bis das Kennwort erneut eingegeben werden muss, beträgt 15 Minuten.

Diese Einstellungen sind per Standard auf jeder EEXperts Hosted Exchange Mailbox definiert. Wir empfehlen diese Einstellungen aus Sicherheitsgründen. Zudem wird empfohlen, ein komplexeres Kennwort zu vergeben. Das schützt Sie, Ihre Daten und die EEXperts Umgebung vor unbefugten Zugriffen.

Es ist möglich ein ActiveSync® Gerät nach Verlust oder Diebstahl zu sperren, wenn es weiterhin Verbindung zur Hosted Exchange Umgebung aufnimmt. Eine Gewährleistung auf Funktion der Sperre kann EEXperts jedoch nicht gewährleisten.

Es ist dem Kunden möglich, eine andere Einstellung auch ohne Passwordeingabe zu wählen. Hierzu nehmen Sie bitte Kontakt zum EEXperts Support auf. Bei dieser Einstellung ist sich der Kunde dem Risiko bewusst, dass jeder der im Besitz des Gerätes ist volles Recht auf die Mailbox des Kunden hat.

Es kann jederzeit eine stärkere Sicherheitsrichtlinie gewählt werden.



In beiden Fällen (mit und ohne Richtlinie) gilt:

EEXperts übernimmt keine Gewährleistung und keine Haftung bei unbefugten Zugriffen über ein ActiveSync® Gerät. Der Kunde hat einen Vorfall (Verlust, Diebstahl oder ähnliches) dem EEXperts Support umgehend zu melden. Die Meldung muss die Gerätebezeichnung enthalten. Der Kunde haftet für dadurch entstandene Schäden in der EEXperts Umgebung (siehe AGB).

2.16 Berichte

Über den EEXperts Support kann der Kunde einmal monatlich einen Bericht über die aktuellen Postfach- und Verteiler-Einstellungen anfordern. Zum Beispiel: Weiterleitungen, Berechtigungen, Gruppenzugehörigkeiten, usw. Eine vollständige Liste über die möglichen Berichte können Sie über den EEXperts Support anfordern.

Die Auswertung(en) bekommt der Kunde in einem Text-Format, zum Beispiel CSV oder HTML.

Ein Bericht über alle Postfächer pro Monat ist kostenlos. Jeder weitere (individualisierte) Bericht ist kostenpflichtig und berechnet sich gemäß Preisliste aus Ziffer [„9.3 Optionale Leistungen/Produkte und Vergütung der optionalen Leistungen“](#).

2.17 Systemanforderungen für die Nutzung von EEXperts Hosted Exchange

Für die optimale Nutzung von EEXperts Hosted Exchange sollten folgende Mindestanforderungen erfüllt sein:

Betriebssystem:

- Windows 7 oder höher
- Mac OS X 10.5 (Leopard), 10.6 (Snow Leopard)
- Windows Server 2008 oder höher

Mail-Client:

- Microsoft® Outlook® Service Pack 1 mit dem Outlook 2010 November 2012 Update oder höher
- Microsoft® Outlook® 2011 für Mac und Outlook 2011 für Mac

Browser für Microsoft® Outlook® Web App:

- Internet Explorer 8 oder höher
- Firefox 17 oder höher

2.18 Domain Registrierung

Nur in Paket „Hosting Business“ ist ein Domänen Paket inbegriffen. Siehe Ziffer [„9.3 Optionale Leistungen/Produkte und Vergütung der optionalen Leistungen“](#) für optionale Leistungen und Preise.

EEXperts führt nach Beauftragung durch den Kunden die öffentliche Registrierung und technische Konnektierung einer Top-Level Domain (nachfolgend: TLD) .DE, .COM, .NET, .ORG Domain nach Maßgabe der jeweiligen Vergaberichtlinien durch.



Dabei kann die Domain so eingerichtet werden, dass sie unmittelbar für die Nutzung der Hosted Exchange Leistungen verwendbar ist (Bsp. Konfiguration entsprechender MX (= Mail eXchange) DNS-Records).

Entsprechende Leistungsinhalte und Kosten entsprechender TLDs sind in der Preisliste in Ziffer „[9.3 Optionale Leistungen/Produkte und Vergütung der optionalen Leistungen](#)“ geregelt.

3 Optionale Leistungen

Die Kosten für optionale Leistungen entnehmen Sie bitte unserer Preisliste aus Ziffer „[9.3 Optionale Leistungen/Produkte und Vergütung der optionalen Leistungen](#)“.

3.1 Wiederherstellung von Daten – Auftrag (optionale Leistung)

Über den EEXperts Support kann der Kunde eine Wiederherstellung von Postfächern aus dem von EEXperts durchgeführten Backup kostenpflichtig beauftragen. Die Kosten berechnen sich gemäß Ziffer „[9.3 Optionale Leistungen/Produkte und Vergütung der optionalen Leistungen](#)“. 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 wird nur innerhalb der Bürozeiten (siehe Seite Kontakt) durchgeführt.

Die Ausführung des Wiederherstellungsauftrages erfolgt innerhalb von zwei Werktagen nach Beauftragung der Wiederherstellung.

Aufgrund der Backupzeiten und Überschreibungen können wir nicht garantieren, dass ein wiederherzustellendes Element oder Ordner auch Bestandteil des angeforderten Backups ist/ war. Als Beispiel kann ein Element erst nach Backup-Durchführung erstellt und bereits vor der nächsten Backup-Durchführung durch den Benutzer wieder gelöscht worden sein.

Die Kosten je Beauftragung zur Wiederherstellung von Daten werden für den Wiederherstellungsversuch berechnet und nicht für die möglicherweise erfolgreich wiederhergestellten Daten.

Die Wiederherstellung der Daten erfolgt immer als PST Datei auf die der Kunde dann per FTP Zugriff bekommt.

3.2 White- und Blacklists für Spam- und Virenschutzeinstellungen (optionale Leistung)

Jeder Kunde kann über unseren Support White- oder Blacklists für Spam- und Virenschutz einstellen lassen. Es können nur einzelne Mailadressen, keine Domänen aufgenommen werden. Der Support entscheidet schlussendlich, ob die Adresse in einer der Listen aufgenommen wird oder nicht. Sollte es Gründe geben die Adresse nicht aufzunehmen (z.B. globaler Schutz für die gesamte Umgebung), wird der Kunde entsprechend informiert.

Die Kosten für den Eintrag in die White- oder Blacklist entnehmen Sie bitte unserer Preisliste aus Ziffer „[9.3 Optionale Leistungen/Produkte und Vergütung der optionalen Leistungen](#)“.



3.3 Domain Registrierung (optionale Leistung)

Beschreibung ist der Ziffer „[2.18 Domain Registrierung](#)“ zu entnehmen.

Entsprechende Leistungsinhalte und Kosten entsprechender TLDs sind in der Preisliste in Ziffer „[9.3 Optionale Leistungen/Produkte und Vergütung der optionalen Leistungen](#)“ geregelt.

3.4 Weitere Berichte (optionale Leistung)

Beschreibung ist der Ziffer „[2.16 Berichte](#)“ zu entnehmen.

Preise pro Bericht berechnet sich gemäß Preisliste aus Ziffer 9.3

3.5 Ressource-Mailboxen (optionale Leistung)

Beschreibung ist der Ziffer 2.8 zu entnehmen.

Preise für Ressourcenpostfächer entnehmen Sie unserer Preisliste aus Ziffer „[9.3 Optionale Leistungen/Produkte und Vergütung der optionalen Leistungen](#)“.

3.6 Zusätzlicher Speicherplatz für Postfächer (optionale Leistung)

Postfächer können in 1 GB Schritten bis zu einer maximalen Größe von 10 GB für das Paket Hosting Mini, maximal 20 GB für das Paket Hosting Entry und maximal 32 GB für das Paket Hosting Business erweitert werden. Die Erweiterung beauftragt der Kunde bei unserem Support. Die Umsetzung erfolgt zu den unter Kontakt (Webseite) angegebenen Bürozeiten.

3.7 Öffentliche Ordner (optionale Leistung)

Beschreibung ist Kapitel „[2.9 Öffentliche Ordner](#)“ zu entnehmen.

Die Kosten für öffentliche Ordner entnehmen Sie bitte unserer Preisliste aus Ziffer „[9.3 Optionale Leistungen/Produkte und Vergütung der optionalen Leistungen](#)“.

3.8 Nicht-personalisierte Postfächer (optionale Leistung)

Beschreibung ist Kapitel „[2.10 Nicht-Personalisierte Postfächer](#)“ zu entnehmen.

Preise für weitere Nicht-personalisierte Postfächer entnehmen Sie unserer Optionalen Preisliste aus Ziffer „[9.3 Optionale Leistungen/Produkte und Vergütung der optionalen Leistungen](#)“.

3.9 Disclaimer -Lösung (optionale Leistung)

Über den EEXperts Support kann per Transportregel ein Disclaimer eingerichtet werden, der an jede, nach extern, verschickte E-Mail automatisch angehängt wird.



Als E-Mail Disclaimer kann ein Standardtext hinterlegt werden, der für jede versendete E-Mail identisch ist. Bei einem solchen E-Mail Disclaimer kann es sich z.B. um den Hinweis über die Firma und die Rechtsform handeln, sowie dass jede E-Mail vertraulich zu behandeln ist.

Der E-Mail Disclaimer wird immer ganz am Ende einer E-Mail eingefügt. Bei mehrfachem, gegenseitigem Antworten mit einem externen Empfänger, wird der Disclaimer bei jeder ausgehenden Email erneut angehängt.

Die Preise des Disclaimer richten sich nach der Anzahl der Postfächer, für die der Disclaimer eingerichtet wurde und ist monatlich zu entrichten. Die Kosten für den Disclaimer entnehmen Sie bitte unserer Preisliste aus Ziffer „[9.3 Optionale Leistungen/Produkte und Vergütung der optionalen Leistungen](#)“.

4 Zusatzleistungen

4.1 Migrationsunterstützung (Zusatzleistung)

EEXperts bietet seinen Kunden auf Anfrage eine Unterstützung bei der Migration auf die EEXperts Hosting-Plattform an. Bestandteil der Migrationshilfe sind folgende Bausteine, die jeweils gesondert gemäß Aufwand und laut Preisliste in Ziffer „[9.3 Optionale Leistungen/Produkte und Vergütung der optionalen Leistungen](#)“ angegebenen Stundensatz abgerechnet werden:

- Unterstützung des Kunden bei der Migrationsplanung und Abstimmung
- Bereitstellung einer Tabelle im CSV- (oder MS Excel-) Format, in welche der Kunde die zu jedem Postfach, Verteiler oder Ressourcenpostfach benötigten Angaben einzutragen hat. Auf Basis dieser Angaben werden die Benutzerkonten und Postfächer durch EEXperts angelegt. Die Erstanlage erfolgt durch den EEXperts Support kostenlos.
- Export von bestehenden Mail- und Kalenderdaten in eine jeweilige PST Datei für den späteren Import. EEXperts unterstützt den Kunden bei dem Export der jeweiligen Daten in ein Format (PST) das für den späteren Import in die neue Hosted Mailbox geeignet ist. Nur möglich sofern es das aktuelle Mailsystem des Kunden erlaubt.
- Automatisierter Import gelieferten PST-Postfachdateien.
Die vom Kunden bereits bestehenden Postfachdaten (z.B. als PST-Dateien) kann EEXperts automatisiert in die angelegten Postfächer importieren. Voraussetzung für den automatisierten Import, ist die Angabe der jeweiligen PST-Datei-Namen zum jeweiligen Postfach in einer eindeutigen Zuordnungsliste (z.B. als CSV oder Excel Datei).

Bei Datenexport durch den Kunden hat dieser selbst für Verschlüsselung und einen versicherten Versand zu EEXperts Sorge zu tragen. Für Verlust der Daten oder Beschädigung auf dem Transportweg übernimmt EEXperts keine Gewährleistung.

Bei Postfach-Export und -Import mittels PST Datei ist zu beachten, dass leider Bezüge in Kalendern, Serientermine und möglicherweise Bezüge in Mails verloren gehen können. Für genauere Informationen kontaktieren Sie unseren EEXperts Support.



5 Aufgaben und Verantwortlichkeiten

Aufgaben und Verantwortlichkeiten des Kunden

- 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.

Weitere Aufgaben und Verantwortlichkeiten entnehmen Sie bitte unseren AGB.

Aufgaben und Verantwortlichkeiten EEXperts

- Support für die Ersteinrichtung der Services und das Kundenportal.
- Produktdokumentationen (FAQ) für den Kunden.
- Betrieb von Server-Hardware und -Software für die beschriebenen Services .
- Stetige Aktualisierung der Server-Hardware und -Software.
- Überwachung (Monitoring) der Infrastruktur.
- Kostenpflichtiger Support durch ein Experten-Team (bspw. Migrationen, Logfile-Analyse, Fehlerdiagnose auf Client-Systemen oder bei Fehlern durch Kundenverschulden).

Weitere Aufgaben und Verantwortlichkeiten entnehmen Sie bitte unseren AGB.



6 Infrastrukturleistungen

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

- Die Bereitstellung der erforderlichen Microsoft® Exchange Hosting-Infrastruktur erfolgt innerhalb eines qualitativ hochwertigen Rechenzentrums (siehe <http://www.eexpertshosting.de/rechenzentrum>).
- 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 weitere umfassende Sicherheitsmaßnahmen geschützt.
- EEXperts führt regelmäßige Backups (siehe Ziffer [2.6 Backup von Systemen](#)) durch.
- Die Infrastruktur wird von EEXperts sorgfältig gewartet und fortlaufend dem Stand der Technik angepasst. Dies gilt sowohl der Hardware, als auch der verwendeten Sicherungssysteme, des Viren- und Spamschutzes, etc.

7 Kundenportal

EEXperts stellt eine Kundenportal-Webseite für seine Kunden zur Verfügung. Diese dient der Übersicht von Kundendaten, Leistungen, Produkten und Vertragsinformationen. Weiterhin bietet das Portal eine Support-Seite, über die der Kunde unseren Support kontaktieren kann, sowie eine FAQ-Seite, mit häufig gestellten Fragen und deren Antworten.

Neu erworbene Produkte werden spätestens 24 Stunden nach Anlage im Portal unter Kundendaten erfasst. Das Portal ist zu erreichen unter <http://www.eexpertshosting.de/kundenportallog-in/>

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

- Internet Explorer 7 oder höher
- Firefox 3 oder höher



8 Service-Level-Agreement (SLA)

8.1 Definitionen

„Service“ ist der jeweils gemäß Leistungsbeschreibung und AGB definierte und durch den Vertrag erworbene Service, der den Kunden durch EEXperts bereitgestellt wird.

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

„Service-Level-Parameter“ sind der Messgegenstand, für den Qualitätsstandard in Form eines Service-Levels definiert sind. Anhand des Service-Level-Parameters 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 Ziffer [8.2 Messgegenstand](#)) zu nutzen, ausgenommen hiervon sind Beschränkungen der Servicenutzung gemäß Ziffer „[8.4 Einschränkungen im Service-Level](#)“ wie z. B. angekündigte Wartungsarbeiten.

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

8.2 Messgegenstand

Folgend werden die Service-Level-Zustände je Service und zugehörige Kriterien benannt. Außerdem wird beschrieben welche Zeiten als Ausfallzeiten gewertet werden. Hierbei gelten die Einschränkungen gemäß Ziffer „[8.4 Einschränkungen im Service-Level](#)“.

Service:	Hosted Exchange
Service-Level-Parameter:	Hosted Exchange ist verfügbar
Definition von Ausfallzeiten:	Der Zeitraum, in dem der Kunde keine E-Mails mittels Outlook® Web App über Hosted Exchange senden oder empfangen kann.



8.3 Service-Level

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

8.3.1 Service Hosted Exchange: Verfügbarkeit

Betriebszeiten: 24h am Tag an 365 Tagen im Jahr

Service-Level-Parameter	Hosted Exchange ist Verfügbar
Service-Level Messung	10 Minuten Takt
Service-Level	98,3%

Bei Nichteinhaltung des Servicelevels

Service-Level-Parameter	Betriebszeit in Prozent	Gutschrift
Hosted Exchange ist Verfügbar	kleiner 98,3%	25%
	kleiner 97,8%	50%
	kleiner 97,6%	75%
	kleiner 97%	100%

8.4 Einschränkungen im Service-Level

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

- Durch falsche Verwendung des Service, wie das Unterlassen erforderlicher Konfigurationen, Nichteinhaltung der Systemvoraussetzungen oder die Nichtbefolgung von Anweisungen wie der Service zu nutzen ist.
- Durch falsch installierte, konfigurierte oder defekte Hard- oder Software des Kunden oder von Dritten verursacht.
- Durch Ausfälle oder Störungen die von Faktoren außerhalb des Verantwortungs- bzw. Einflussbereichs der EEXperts verursacht wurden, insbesondere externe DNS-Routingprobleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur von EEXperts wie z.B. Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von EEXperts und DoS-Attacken etc.
- Durch planmäßige Wartung oder Migrationen, von der der Kunde innerhalb einer im Service-Level-Agreement definierten Mindestankündigungsfrist informiert wurde.
- Durch Wartungsarbeiten, die aus sicherheitsrelevanten Erwägungen ohne vorherige Ankündigung kurzfristig umzusetzen sind. In diesem Fall sind durch EEXperts gegenüber dem Kunden das Risiko sowie die durchgeführten Arbeiten darzulegen soweit möglich.
- Für Services, die sich in einer Test- oder Betaphase befinden oder dem Kunde befristet oder unbefristet zur Verfügung gestellt werden.
- Durch Streik oder Höhere Gewalt zurückzuführende Probleme und Ausfälle.



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

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

8.5 Anspruchsabwicklung einer Servicegutschrift

Sollte EEXperts einen zugesagten Service-Level nicht einhalten, ist der Kunde berechtigt einen Anspruch auf eine Servicegutschrift schriftlich geltend zu machen. Der Kunde meldet seine Ansprüche innerhalb von 14 Kalendertagen nach Feststellung der SLA-Verletzung.

Im Rahmen eines Vorfalls und der Anmeldung eines Anspruches hat der Kunde folgende Informationen an EEXperts zu übermitteln:

- Detaillierte Beschreibungen des Vorfalls bzw. der Vorfälle
- Dauer der Vorfälle
- Anzahl der betroffenen Nutzer und den Ort dieser Nutzer
- Etwaige Versuche seitens des Kunden, den Vorfall zu beheben.

EEXperts wird die angemeldeten Ansprüche des Kunden auf Basis der durch den Kunden bereitgestellten Informationen sowie den eigenen vorliegenden Informationen innerhalb von 30 Kalendertagen abschließend prüfen. Sollten die angemeldeten Ansprüche des Kunden gerechtfertigt sein, so wird EEXperts dem Kunden eine Servicegutschrift erstellen, die mit der nachfolgenden Rechnung verrechnet wird. Ein Anspruch des Kunden auf Auszahlung einer Servicegutschrift besteht nur für den Fall, dass das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und EEXperts nicht mehr besteht und keine offenen Forderungen seitens EEXperts gegenüber dem Kunden bestehen. Der Kunde muss den Vertrag eingehalten haben, um zu einer Servicegutschrift berechtigt zu sein. Der Kunde ist nicht berechtigt einseitig an EEXperts zu entrichtende Servicegebühren bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen zu verrechnen.

8.6 Wartungsarbeiten

Zur Optimierung und Sicherstellung unserer Services unternimmt EEXperts regelmäßig Wartungsarbeiten an Netzwerk, der Infrastruktur und den Services während der Zeiten von montags bis sonntags 20:00–7:00 Uhr, mit Ausnahme von Feiertagen, vor.

Der Kunde wird mindestens fünf Arbeitstage im Voraus über geplante 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 EEXperts jederzeit berechtigt, Wartungsarbeiten durchzuführen. EEXperts wird den Kunden umgehend über solche Arbeiten informieren.

Sämtliche Wartungsarbeiten werden im Kundenportal unter dem Menüpunkt „Status“ angekündigt und kommuniziert. Zeiten in denen Wartungsarbeiten durchgeführt werden zählen nicht als Ausfallzeiten.



8.7 Kundenkommunikation

EEXperts verpflichtet sich bzgl. Wartungsarbeiten und Störungen zu einer transparenten Kommunikation. EEXperts unterrichtet den Kunden über Wartungsarbeiten oder bei Störungen durchgehend über das Status-Portal, das im Kundenportal im Menüpunkt „Status“ erreichbar ist. Nach erfolgreicher Behebung einer Störung, erfolgt eine abschließende 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 Report per E-Mail mit Angabe über Beginn und Ende der Störung.

8.8 Sonderkündigungsrecht

Der Kunde ist berechtigt Services, deren zugesagte maximale Ausfallzeit in einem Kalenderjahr um 100% überschritten wurde oder deren Service-Level in drei aufeinanderfolgenden Monaten nicht eingehalten wurden, außerordentlich mit einer Frist von 6 Wochen zum Ende eines Quartals zu kündigen, sofern die Überschreitung bzw. Verletzungen durch EEXperts zu vertreten waren (Ziffer [8.4 Einschränkungen im Service-Level](#)). Die Kündigung ist innerhalb von 2 Monaten nach Eintritt der zuvor beschriebenen Bedingungen schriftlich auszusprechen. Sofern die Vergütung für Leistungen von EEXperts bereits geleistet ist (Vorauszahlung), ist diese anteilig zu erstatten. Das gesetzliche Recht auf außerordentliche Kündigung bleibt hiervon unberührt.

9 Vertragsmodelle und Vergütung

9.1 Vertragslaufzeiten, Vertragsverlängerungen und Kündigungsfristen

Für die verschiedenen Hosted Exchange Produkte bietet EEXperts verschiedene Vertragslaufzeiten zu unterschiedlichen Konditionen an. Der Kunde wählt bei Vertragsabschluss ein für ihn passendes Vertrags- und Preismodell aus.

Optionale und zusätzlich gebuchte Leistungen, auch innerhalb der laufenden Laufzeit gebuchte, unterliegen grundsätzlich der Vertragslaufzeit des Grundpaketes (falls es Leistungen mit Laufzeiten sind) und unterliegen den gleichen Vertragsmodalitäten (Startdatum des Vertrags, Vertragslaufzeit, Vertragsverlängerung, Kündigungsfrist und Preislisten).

Die Kündigungsfristen und Bedingungen entnehmen Sie bitte unseren AGB.

Leistungen eines Produkts mit gleichen Vertragsmodalitäten werden grundsätzlich in einem Vertrag zusammengeführt, d. h. wenn ein Kunde weitere E-Mail Postfächer zu verschiedenen Zeitpunkten bucht, werden hierfür keine weiteren verschiedene Verträge mit verschiedenen Startzeitpunkten angelegt, sondern diese weiteren E-Mail Postfächer werden 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 wird. Dieser muss gesondert gekündigt werden. Dieses Prinzip gilt für alle Leistungen von EEXperts.

Bei einigen Leistungen hat der Kunde die Wahl, ob die gebuchte Leistung per sofort deaktiviert werden soll oder noch bis zum Ende der Vertragslaufzeit aktiv bleiben soll. Die sofortige



Deaktivierung einer Leistung befreit den Kunden nicht von seiner Zahlungsverpflichtung bis zum Ende der Vertragslaufzeit.

Gekündigte sowie bereits deaktivierte Leistungen werden im Kundenportal entfernt, so dass eine höchstmögliche Transparenz für den Kunden gewährleistet ist.

9.2 Vergütung und Abrechnung

Die Vergütung der von EEXperts zu erbringenden Leistungen erfolgt auf Basis der vom Endkunden gebuchten Leistung, die schriftlich oder über die Bestellseite oder über den Support der EEXperts beauftragt wurden. Die in der Leistungsbeschreibung definierten Leistungen sind mit der im Folgenden festgelegten Vergütung abgegolten, soweit Leistungen nicht als 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

Mengenrabatte können, je nach Abnahme, dem Kunden eingeräumt werden. Für die Beurteilung ob ein Mengenrabatt eingeräumt wird ist immer die Anzahl der angelegten Leistungen und der Vertragslaufzeit betrachtet. Die Berechnung von Rabatten erfolgt unter Berücksichtigung eventuell vereinbarter Mindestabnahmemengen. Alle Preisangaben verstehen sich immer zzgl. der gesetzlich geltenden Mehrwertsteuer und sind verbindlich, sofern nicht abweichende Preise explizit schriftlich vereinbart wurden.

9.3 Optionale Leistungen/Produkte und Vergütung der optionalen Leistungen

9.3.1 Vergütung der optionalen Leistungen zu einem Postfach

Die optionalen Leistungen zu einem Postfach können entsprechend der Tarifbeschreibung (siehe Ziffer [3 Optionale Leistungen](#)) hinzugebucht werden. Vergütung und Vertragslaufzeiten entnehmen Sie Ziffer [„9.1 Vertragslaufzeiten, Vertragsverlängerungen und Kündigungsfristen“](#) und [„9.2 Vergütung und Abrechnung“](#).



9.3.2 Optionale Leistungen und Produkte

Domain-Registrierung und Webspaces	Paket Standard	Paket Extended	Paket Profi
Beschreibung	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Domain (de,com,net,org) • 25 Subdomains • 250 MB Speicherplatz • 25 GB Traffic • PHP, MySQL • Upgrade immer möglich • Einrichtungsgebühr: 0,00 € • Mindestlaufzeit 12 Monate 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Domain (de,com,net,org) • 50 Subdomains • 500 MB Speicherplatz • 50 GB Traffic • PHP, CGI, MySQL • Upgrade immer möglich • Einrichtungsgebühr: 0,00 € • Mindestlaufzeit 12 Monate 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Domains (de,com,net,org) • 100 Subdomains • 1 GB Speicherplatz • unbegrenzt Traffic • PHP, CGI, MySQL • Upgrade immer möglich • Einrichtungsgebühr: 0,00 € • Mindestlaufzeit 12 Monate
Preise	2,98 € Monatlich	5,69 € Monatlich	11,99 € Monatlich
Öffentlicher Ordner	Je 2 GB 2,39 € Monatlich		
E-Mail Disclaimer	1-15 Postfächer	15-50 Postfächer	Postfächer unbegrenzt
Preise	Monatlich 6 €	Monatlich 12 €	Monatlich 20 €
Ersteinrichtung	19,74 €		
Änderungen am Disclaimer	Jede Änderung je 19,74 €		
	Hosting Mini	Hosting Entry	Hosting Business
Weitere Ressourcenpostfächer*	-	1,99 € Monatlich	1,89 € Monatlich
Weitere Gruppenpostfächer*	-	1,99 € Monatlich	1,89 € Monatlich
Weitere Verteiler**	-	0,49 € Monatlich	0,39 € Monatlich
Postfacherweiterung um je 1GB	Monatlich 0,99 € je 1 GB	Monatlich 0,89 € je 1 GB	Monatlich 0,79 € je 1 GB
Weitere Mailadresse je Mailbox	0,05 € Monatlich		
Weitere akzeptierte Domäne	0,19 € Monatlich		
Weiteres GB Mailtraffic je Monat	0,39 € je GB Monatlich		
Weitere Berichte	2,90 € je Bericht		
Anpassung White- und Blacklist (Spam. Und Virenschutz)	0,09 € je Adresse und Monat		
Weitere optionale- oder zusätzliche Leistungen	Weitere Leistungen die hier oder in anderen Preistabellen nicht aufgeführt wurden, werden nach Aufwand mit 20,00 € je 15 Minuten berechnet. Die Abrechnung erfolgt im 15 Minuten Takt.		
*Die im Preis inbegriffene Postfachgröße der Ressourcen- und Gruppenpostfächer richtet sich nach der Standard Postfachgröße des jeweiligen Paketes **Max. 60 Empfänger je Verteiler. Alle Preise verstehen sich zzgl. aktuell geltender Mehrwertsteuer.			

9.4 Zusatzleistungen

9.4.1 Vergütung der zusätzlichen Leistungen

Zusätzliche Leistungen können entsprechend der Tarifbeschreibung (siehe Ziffer [4 Zusatzleistungen](#)) beauftragt werden. Vergütung und Vertragslaufzeiten entnehmen Sie Ziffer „[9.1 Vertragslaufzeiten, Vertragsverlängerungen und Kündigungsfristen](#)“ und „[9.2 Vergütung und Abrechnung](#)“.

9.4.2 Migrationsunterstützung

Zusätzliche Leistungen wie z.B. eine Migrationsunterstützung werden nach Aufwand berechnet. Der Preis beträgt hierbei 20,00 € je 15 Minuten Abgerechnet wird im 15 Minuten Takt. Bei größeren Migrationen können durchaus auch Pauschalpreise angeboten und Rabatte eingeräumt werden. Dies hängt von der Größe und Menge der Migrationsleistung ab und ist individuell von Fall zu Fall zu vereinbaren.

