

Service Level Agreements für Hosted Exchange

1. Einleitung

Convecto hat Bewertungskriterien für die Qualität der bereitgestellten Dienste definiert. Die Bewertungskriterien dienen dazu den Kunden transparent die von Convecto angebotene Qualität darzustellen. Es handelt sich bei der in unseren SLAs definierten Qualität um unsere Mindeststandards, die wir i.d.R. deutlich positiv übertreffen. Unsere Philosophie besteht darin unseren Kunden eine realistische und messbare Qualität anzubieten, die nicht auf Schätzungen basiert. Die SLAs garantieren berechtigten Kunden die Rückerstattung ihrer monatlichen Gebühren oder eines Teils hiervon („Gutschriften“) in solchen Fällen, in denen Convecto die in diesen SLAs festgelegten Leistungsmerkmale nicht erbracht hat.

2. Definitionen

- „Service“ ist der definierte und durch den Vertrag erworbene Service, der den Kunden durch Convecto bereitgestellt wird.
- „Service-Level“ sind die Qualitätsstandards bzw. Leistungs-indikatoren, die in diesem Service-Level-Agreement (SLA) beschrieben sind, und zu deren Einhaltung Convecto 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 vereinbar-ter 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 zu nutzen, ausgenommen hiervon sind Beschränkungen der Servicenutzung wie z. B. angekündigte Wartungsarbeiten.
- „Vorfall“ ist ein einzelnes Ereignis oder eine Gruppe von Ereignissen, welches/welche zu Ausfallzeiten führen.

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 Kapitel 5.

- _ Service: Hosted Exchange
- _ Service-Level-Indikator: Verfügbarkeit von Exchange
- _ Definition von Ausfallzeiten: Zeitraum, in dem der Endkunde keine E-Mails mittels Outlook Web App senden oder empfangen kann

4. Service-Level

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

4.1. Service Hosted Exchange Verfügbarkeit

Betriebszeiten: 24h am Tag an 365 Tagen im Jahr

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

Nichteinhaltung des Service Levels

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

4.2. Service Hosted Exchange 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 Convecto 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:
 - _ Zustellung von E-Mails in die Quarantäne statt in das E-Mail-Postfach
 - _ Denial-of-Service-Angriffe (DoS)
 - _ E-Mail-Schleifen oder Warteschlangen

Betriebszeiten: 24h am Tag an 365 Tagen im Jahr

- _ Service-Level-Indikator: Durchschnittliche für die E-Mail-Zustellung benötigte Zeit
 - _ Service Level: < 1 Minute
 - _ Messung: 30 Sekunden-Takt
- Nichteinhaltung des Service Levels
- _ Service-Level-Indikator: Durchschnittliche für die E-Mail-Zustellung benötigte Zeit
 - _ Prozentuale Betriebszeit: >1 min., >5 min. >10 min.
 - _ Servicegutschrift: 50%, 75%, 100%

4.3. Service Hosted Exchange : 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 Convecto E-Mail-Server direkt durch den Absender-E-Mail-Server bei Convecto 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 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: Spam-Erkennungsrate
- _ Service Level: 99,9%
- _ Messung: 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
- _ Prozentuale Betriebszeit: < 99,9%, <99,0%, <95,0%
- _ Servicegutschrift: 25%, 50%, 100%

4.4. Service Hosted Exchange : 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 Convecto übersenden.
- _ In folgenden Fällen gilt der Service-Level für die False-Positive Rate nicht:
- _ 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 Filter-stufen 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: False-Positive Rate
- _ Service Level: < 0,0004%
- _ Messung: 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
- _ Prozentuale Betriebszeit: < 0,0004%, >0,01%, <0,1%
- _ Servicegutschrift: 25%, 50%, 100%

4.5. Service Hosted Exchange : Viren-Erkennungsrate

Betriebszeiten: 24h am Tag an 365 Tagen im Jahr

- _ Service-Level-Indikator: Viren-Erkennungsrate
- _ Service Level: 99,99%
- _ Messung: 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
- _ Prozentuale Betriebszeit: <99,99%, <99,0%, <95,0%
- _ Servicegutschrift: 10%, 25%, 100%

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 von Convecto verursacht wurden, insbesondere externe DNS-Routingprobleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur von Convecto wie z.B. DoS-Attacken und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von Convecto;
- _ verursacht durch planmäßige Wartung oder Migrationen, von der der Kunde innerhalb einer im Service-Level-Agreement bzw. Rahmenvertrag definierten Mindestankündigungsfrist in Kenntnis gesetzt wurde;

- _ aufgrund von Wartungsarbeiten, die aus sicherheitsrelevanten Erwägungen kurzfristig anzu-setzen sind. In diesem Fall sind durch Convecto gegenüber dem White Label Partner das Gefährdungspotential sowie die durchgeführten Arbeiten darzulegen;
- _ für die Services, die sich in einer Test- oder Betaphase befinden oder dem Kunden dauerhaft oder zeitlich befristet kostenfrei zur Verfügung gestellt werden;
- _ die auf Streik oder Höhere Gewalt zurückzuführen sind.
- _ Bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen, die dazu führen, dass Convecto die zugesagten Leistungsindikatoren (Service-Level) nicht einhält, sind Servicegutschriften unter dem Vertrag und dem Service-Level-Agreement (SLA) der einzige und ausschließliche Abhilfenspruch des Kunden. Weitergehende Ansprüche gegen Convecto sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen/Rahmenvertrag von Convecto möglich.

6. **Anspruchsabwicklung einer Servicegutschrift**

- _ Sollte Convecto 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 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 Convecto schriftlich zu melden.
- _ Im Rahmen eines Vorfalls und der Anmeldung eines Anspruches wird der Endkunde folgende Informationen an Convecto 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 Kunde berechtigt für diesen Vorfall pro Service nur einen Anspruch auf eine Servicegutschrift einzureichen.
- _ Convecto 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 Convecto dem Endkunden eine Servicegutschrift erstellen, die mit nachfolgenden Rechnungen automatisch verrechnet wird. Ein Anspruch des Endkunden auf Auszahlen einer Servicegutschrift besteht nur für den Fall, dass das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und Convecto nicht mehr besteht und keine offenen Forderungen seitens Convecto 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 Convecto zu entrichtende Servicegebühren bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen zu verrechnen.

6. **Wartungsarbeiten**

Zur Optimierung unseres Netzes und unserer Services sieht Convecto 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 Convecto jederzeit berechtigt, Wartungsarbeiten durchzuführen. Convecto wird den Kunden umgehend über solche Arbeiten informieren. Zeiten in denen Wartungsarbeiten durchgeführt werden zählen nicht als Ausfallzeiten.

7. **Kundenkommunikation**

Convecto verpflichtet sich zu einer transparenten SLA-Kommunikation bzgl. Wartungsarbeiten und Störungen. Convecto unterrichtet den Kunden über Wartungsarbeiten oder bei Störungen. Nach erfolgreicher Behebung einer Störung, erfolgt eine erneute Information der Kunden über die Art und Ursache der Störung. 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.

Stand: Februar 2011

Geschäftsbedingungen für Hosted Exchange

1. Geltungsbereich

Die nachstehenden „Geschäftsbedingungen für Hosted Exchange“ gelten für sämtliche Dienste, die Convecto gegenüber dem Kunden im Rahmen des Vertragsverhältnisses erbringt. Zusätzlich gelten die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und das „Service Level Agreement für Hosted Exchange Dienste“. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“, den „Geschäftsbedingungen für Hosted Exchange“ und den „Service Level Agreement für Hosted Exchange Dienste“ haben die „Geschäftsbedingungen für Hosted Exchange“ Vorrang gegenüber den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und das „Service Level Agreement für Hosted Exchange Dienste“ hat Vorrang gegenüber den „Geschäftsbedingungen für Hosted Exchange“.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1 Convecto betreibt eine Hostinginfrastruktur für Microsoft Exchange. Der Kunde mietet innerhalb der Infrastruktur Microsoft Exchange Postfächer sowie optionale Zusatzdienste für eigene Zwecke. Die Infrastruktur ist zur Kommunikation an das Internet angebunden.
- 2.2 Convecto erbringt seine Leistungen auf der Grundlage seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen und seines Leistungsangebots für Hosted Exchange, die Vertragsbestandteil sind.

3 Leistungen des Providers

- 3.1 Convecto erbringt selbst oder durch Dritte Hosted Exchange-Dienste nach näherer Maßgabe des beigefügten Leistungsangebots für Hosted Exchange-Dienste.
- 3.2 Die im Leistungsangebot beispielhaft aufgeführten Leistungen erbringt Convecto nach näherer Absprache. Sonderleistungen sowie optionale Dienste werden gemäß der aktuellen Preisliste oder nach Zeitaufwand mit festen Stundensätzen berechnet. Zusätzlich stellt Convecto eigene Aufwendungen in Rechnung.
- 3.3 Die durch Convecto zugesagten Erreichbarkeits- und Performannewerte der Hosted Exchange Infrastruktur werden durch die für den jeweiligen Dienst gültigen Service-Vereinbarungen Convectos geregelt.
- 3.4 Convecto stellt dem Kunden unterschiedliche Zugangsmöglichkeiten für den Datenzugriff auf die Hosted Exchange Plattform bereit, die explizit in der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung genannt werden.
- 3.5 Convecto stellt dem Kunden einen passwortgeschützten Account für das Kundencenter für die Verwaltung seines Hosted Exchange Dienstes zur Verfügung. Der Kunde verpflichtet sich, das Passwort streng geheim zu halten und Convecto unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.
- 3.6 In dem von Convecto bereitgestellten Kundencenter kann der Kunde seine Leistungen verändern und weitere kostenpflichtige Dienste wie z.B. neue

Postfächer aktivieren. Für die Gültigkeit von Leistungsveränderungen und/oder –erweiterungen bedarf es keiner weiteren schriftlichen Bestätigung durch den Kunden, diese sind direkt wirksam.

- 3.7 Sollte Convecto von Dritten unter Hinweis auf die angeblich rechtliche Unzulässigkeit Nutzung des Dienstes oder einer für den Kunden registrierten oder von ihm genutzten Internetdomain aufgefordert werden, Daten oder Domains vom Abruf durch Dritte auszuschließen, ist Convecto berechtigt, den Dienst ganz oder teilweise sofort einzustellen. Er ist in einem solchen Fall verpflichtet, den Kunden unverzüglich von der Abschaltung zu informieren und ihm die Identität des Dritten, soweit sie bekannt ist, zu offenbaren.

4. Leistungen des Kunden

- 4.1 Für die in § 2 bezeichneten Leistungen zahlt der Kunde die im Leistungsangebot für Hosted Exchange Dienste bzw. die in dem Bestellformular ausgewiesenen Preise.
- 4.2 Der Kunde wird für die Daten, die er im Rahmen seines Dienstes bei Convecto speichert (Postfächer, öffentliche Ordner usw.), immer aktuelle Sicherheitskopien vorhalten. Diese Sicherheitskopien dürfen nicht auf der von Convecto bereitgestellten Infrastruktur gespeichert werden. Convecto führt zwar ebenfalls eine tägliche Datensicherung durch, ein Anspruch seitens des Kunden auf Wiederherstellbarkeit der Daten ergibt sich hieraus jedoch nicht. Stellt Convecto im Auftrag des Kunden Daten wieder her, wird hierfür eine Restoregebühr gemäß aktueller Preisliste fällig, dies gilt unabhängig davon ob die Backupdaten von Convecto oder vom Kunden zur Verfügung gestellt werden.
- 4.3 Der Kunde wird sein Postfach regelmäßig auf ausreichenden Speicherplatz überprüfen. Convecto behält sich das Recht vor, für den Kunden eingehende persönliche Nachrichten an den Absender zurück zu senden, soweit die in den jeweiligen Tarifen vorgesehenen Kapazitätsgrenzen überschritten sind.

5. Vertragsschluss

- 5.1 Alle Angebote von Convecto sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend. Ein Vertrag kommt erst mit der schriftlichen Auftragsbestätigung durch Convecto auf eine Bestellung des Kunden zustande.
- 5.2 Convecto kann diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Geschäftsbedingungen für Hosted Exchange, die Leistungsbeschreibungen, Preise, Service Level Agreements sowie Sicherheitsbestimmungen unter der Voraussetzung ändern, dass die Änderungen unter Berücksichtigung der Interessen von Convecto für den Kunden zumutbar sind. Die Änderungen werden dem Kunden per E-Mail oder schriftlich mitgeteilt und aktualisierte Fassungen auf der Convecto Website zur Einsicht bereitgestellt. Die Änderungen gelten als vom Kunden genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen ab dem Zugang der Mitteilung den Änderungen ganz oder teilweise schriftlich widerspricht. Widerspricht der Kunde

fristgemäß, so wird das Vertragsverhältnis zu den bestehenden Bedingungen fortgesetzt. In diesem Fall hat Convecto aber das Recht, das Vertragsverhältnis innerhalb von zwei Wochen ab dem Zugang des schriftlichen Widerspruchs unter Einhaltung einer Frist von vier Wochen zum Ende eines Kalendermonats schriftlich zu kündigen. Convecto wird den Kunden in der Änderungsmitteilung auf die Bedeutung und die Folgen seines Verhaltens gesondert hinweisen.

- 5.3 Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung Convectos nicht berechtigt, die Hosted Exchange-Dienste an Dritte weiter zu vermieten. Convecto wird hierzu aber zustimmen, sofern seine eigenen Interessen hiervon nicht berührt werden. Die Haftung für die Drittnutzung übernimmt in jedem Fall der Kunde. Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung Convectos nicht berechtigt, Dritten unter Verwendung des ihm von Convecto zur Verfügung gestellten Dienstes kostenlose E-Mail-Dienste anzubieten.

6. Preise und Zahlungsbedingungen

- 6.1 Alle Preise verstehen sich zzgl. der jeweils gesetzlich geltenden Umsatzsteuer.
- 6.2 Die im Leistungsangebot ausgewiesenen monatlichen Pauschalen sind im Voraus zu entrichten. Der Kunde verpflichtet sich, Convecto bei Vertragsunterzeichnung eine Einzugsermächtigung für die Erhebung der fälligen Entgelte zu erteilen. Die Pauschalen für die Registrierung von Domains beim DENIC, dem InterNIC oder einer anderen Registry muss Convecto selbst im Voraus bezahlen. Unabhängig von der Laufzeit des Vertrags werden daher jeweils am Anfang eines jeden Jahres, in der die Domain für den Kunden registriert ist, die durch die aktuelle Preisliste Convectos ausgewiesenen Jahrespauschalen fällig. Eine Rückerstattung bereits gezahlter Jahrespauschalen findet nicht statt. Jede Rechnung ist vierzehn Tage nach ihrem Zugang bei dem Kunden ohne Abzug zur Zahlung fällig. Die Zahlung des Kunden gilt erst dann als erfolgt, wenn die Zahlung auf dem von Convecto angegebenen Konto eingegangen ist.
- 6.3 Einwendungen gegen die Höhe der Rechnung hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch vier Wochen nach Zugang der Rechnung, schriftlich zu erheben. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Convecto wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung nochmals besonders hinweisen.
- 6.4 Convecto hat das Recht, jedes Jahr die Höhe von Gebühren und Kosten neu zu bestimmen, und zwar in Übereinstimmung mit der prozentualen Preiserhöhung für vergleichbare Dienstleistungen in dem entsprechenden Markt, bezogen auf die vergangenen 12 Monate. Jede weitere Preiserhöhung wird nur dann wirksam, wenn der Kunde dieser Erhöhung nicht innerhalb eines Monats nach der Mitteilung über die Gebührenerhöhung schriftlich widerspricht. In diesem Fall wird die betreffende Vereinbarung zum Ablauftag der Erstlaufzeit oder der entsprechenden Verlängerung beendet, und zwar ohne dass dem Kunden dafür weitere Kosten oder Gebühren

entstehen. In der Periode zwischen Mitteilung und Beendigung der entsprechenden Vereinbarung werden die Dienstleistungen weiterhin unter den ursprünglich vereinbarten Bedingungen geliefert. Falls der Kunde die Dienstleistungen nach Ablauf der Erstlaufzeit oder einer vereinbarten Verlängerung weiterhin nutzt, wird diese weitere Nutzung als Annahme der Preiserhöhung gewertet. Dies gilt ab Inkrafttreten, gemäß Mitteilung über den Zeitpunkt der Preiserhöhung, und insofern es die gesetzlichen Bestimmungen des betreffenden Landes zulassen.

7. Vergütung und Abrechnung

- 7.1 Die Vergütung der von Convecto zu erbringenden Leistungen erfolgt auf Basis der vom Kunden gebuchten Leistung, die schriftlich oder über den Support beauftragt wurden. Die definierten Leistungen sind mit der folgend festgelegten Vergütung abgegolten, soweit Leistungen nicht als optional gekennzeichnet sind oder eine Abrechnung nach Aufwand ausgewiesen wurde.
- 7.2 Die Vergütung von Leistungen erfolgt grundsätzlich im Voraus. Hierbei wird der erste Vertragsmonat stets anteilig abgerechnet, ansonsten erfolgt die Abrechnung je Kalendermonat.

8. Internetdomains

- 8.1 Convecto stellt für die Nutzung des Hosted Exchange Dienstes eine zentrale Domain (im Format: paketnummer.zentraledomain.de) für alle Kunden bereit. Die Nutzung dieser Domain für diesen Zweck ist während des Vertrags kostenfrei. Weitergehende oder dauerhafte Nutzungsrechte an dieser Domain erlangt der Kunde nicht. Optional kann der Kunde eigene weitere Domains für die Nutzung des Hosted Exchange Dienstes einrichten. Sofern Convecto diese Domains als Mittler für den Kunden registriert oder von einem anderen Provider in die Verwaltung übernimmt (KK) entstehen Domainregistrierungsgebühren gemäß aktueller Domainpreisliste.
- 8.2 Soweit Gegenstand der Leistungen Convectos auch die Verschaffung und/oder Pflege von Internetdomains ist, wird er gegenüber der Registry lediglich als Vermittler tätig. Durch Domainvergabe-Verträge wird ausschließlich der Kunde berechtigt und verpflichtet.
- 8.3 Convecto übernimmt keine Gewähr dafür, dass die im Auftrag des Kunden beantragten und delegierten Domains frei von Rechten Dritter sind oder auf Dauer Bestand haben. Das gilt auch für die unterhalb der Domain Convectos vergebenen Subdomains.
- 8.4 Der Kunde versichert, dass nach seinem besten Wissen und Gewissen durch Registrierung und Konnektierung des Domainnamens keine Rechte Dritter verletzt und keine gesetzeswidrigen Zwecke verfolgt werden. Der Kunde verpflichtet sich, Convecto von sämtlichen Schadensersatzansprüchen Dritter im Zusammenhang mit der Registrierung und Nutzung von Domains freizustellen.
- 8.5 Der Kunde stellt sicher, dass im Falle der Vertragsbeendigung seine Domains unverzüglich in die Verwahrung eines neuen Providers übergehen oder dass

er auf die Domain verzichtet. Zum Übergang auf einen neuen Provider kann der Kunde insbesondere einen Antrag auf Konnektivitäts-Koordination (KK-Antrag) stellen. Convecto ist berechtigt, KK-Anträgen erst dann stattzugeben, wenn sämtliche offene Forderungen gegenüber dem Kunden beglichen sind.

- 8.6 Sollte nicht spätestens 30 Tage nach Vertragsende ein KK-Antrag bei Convecto eingegangen sein, kann Convecto die Domain des Kunden nach seinem Ermessen an die zuständige Registry zurückgeben oder endgültig dekonnectieren.

9. Datenschutz

- 9.1 Der Kunde ist damit einverstanden, dass persönliche Daten (Bestandsdaten) und andere Informationen, die sein Nutzungsverhalten (Verbindungsdaten) betreffen (z.B. Zeitpunkt, Anzahl und Dauer der Verbindungen, Zugangskennwörter, Up- und Downloads), von Convecto während der Dauer des Vertragsverhältnisses gespeichert werden, soweit dies zur Erfüllung des Vertragszweck, insbesondere für Abrechnungszwecke, erforderlich ist. Mit der Speicherung erklärt er sein Einverständnis. Die erhobenen Bestandsdaten verarbeitet und nutzt Convecto auch zur Beratung seiner anderen Kunden, zur Werbung und zur Marktforschung für eigene Zwecke und zur bedarfsgerechten Gestaltung seiner Telekommunikationsleistungen. Der Kunde kann einer solchen Nutzung seiner Daten widersprechen.
- 9.2 Convecto verpflichtet sich, dem Kunden auf Verlangen jederzeit über den gespeicherten Datenbestand, soweit er ihn betrifft, vollständig und unentgeltlich Auskunft zu erteilen. Convecto wird weder diese Daten noch den Inhalt privater Nachrichten des Kunden ohne dessen Einverständnis an Dritte weiterleiten.
- 9.3 Dies gilt nur insoweit nicht, als Convecto gesetzlich verpflichtet ist, Dritten, insbesondere staatlichen Stellen, solche Daten zu offenbaren oder soweit international anerkannte technische Normen dies vorsehen und der Kunde nicht widerspricht.
- 9.4 Die Datenübertragung zwischen den Client-Systemen und der Hosted Exchange Infrastruktur erfolgt verschlüsselt, trotzdem weist Convecto den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass der Datenschutz für Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht umfassend gewährleistet werden kann. Auch andere Teilnehmer am Internet sind unter Umständen technisch in der Lage, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren. Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten Daten trägt der Kunde deshalb selbst Sorge.
- 9.5 Der Kunde weiß, dass Convecto die technische Möglichkeit hat, Daten, die auf der Hosted Exchange Infrastruktur gespeichert sind, jederzeit einzusehen. Convecto wird diese Daten strengvertraulich behandeln. Zu diesem Zweck sind alle Mitarbeiter oder Dritte, die mit der Verwaltung der Infrastruktur in Berührung kommen, vertraglich zu strenger Vertraulichkeit

und Verschwiegenheit verpflichtet und bzgl. des deutschen Datenschutzgesetzes belehrt.

10. Software

- 10.1 Die in der Leistungsbeschreibung aufgeführte Software wird dem Kunden für die Laufzeit des Vertrags zum vereinbarten Gebrauch überlassen. An der Betriebs- und Anwendungssoftware wird dem Kunden für die Vertragsdauer ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht eingeräumt. Dieses Nutzungsrecht ist gebunden an das Vertragsverhältnis mit Convecto. Der Kunde ist nicht berechtigt, das ihm eingeräumte, nicht ausschließliche Nutzungsrecht auf Dritte oder andere als im Rahmen dieses Vertrags zur Verfügung gestellten Dienste zu übertragen. Das eingeräumte nicht ausschließliche Nutzungsrecht wird in den jeweiligen Lizenzbestimmungen der Softwareprodukte geregelt, die Bestandteil dieses Vertrags sind und dem Kunden bei dessen Unterzeichnung vorliegen.
- 10.2 Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses mit Convecto, ist der Kunde dazu verpflichtet, alle Installationen der bereitgestellten Software zu entfernen und sämtliche Kopien dieser zu löschen.

11. Support

- 11.1 Der Convecto Support ist während der regulären Geschäftszeiten (werktags zwischen 09:00 und 17:00 Uhr) per Telefon, E-Mail und Fax erreichbar. Außerhalb der Geschäftszeiten steht dem Kunden nur Support zur Verfügung, wenn eine entsprechende Serviceoption durch den Kunden gebucht wurde oder diese explizit in dem jeweiligen Angebot genannt wird.

12. Schadensersatz und Haftungsbeschränkung

- 12.1 Convecto haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet Convecto nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Bei grober Fahrlässigkeit haftet Convecto gemäß den gesetzlichen Regelungen, bei Vermögensschäden allerdings maximal bis einer Höhe der in § 7 Absatz 2 TKV festgelegten Höchstsätze.
- 12.2 Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit summenmäßig beschränkt auf die Höhe des vorhersehbaren Schadens, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Bei Vermögensschäden ist die Haftungshöhe jedoch auf die in § 7 Absatz 2 TKV festgelegten Höchstsätze beschränkt.
- 12.3 Die Haftung aus sonstigen Gründen sowie für alle übrigen Schäden, Folgeschäden, mittelbare Schäden oder insbesondere entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.
- 12.4 Wird eine Verfügbarkeits- oder Performancegarantie seitens Convecto nicht erfüllt, regelt das Service Level Agreement die Zahlung möglicher Gutschriften abschließend. Der Kunde erkennt an, dass diese Gutschriften die einzige und ausschließliche Entschädigung für den Kunden darstellen.

13. **Dauer des Vertrages, Kündigung**

Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten sofern im Bestellformular durch Convecto nicht explizit eine andere Vertragslaufzeit bestimmt wird. Wird der Vertrag nicht mit einer Frist von einem Monat gekündigt erfolgt eine Vertragsverlängerung um die entsprechende Vertragslaufzeit. Die Zusendung einer E-Mail genügt dem vorgenannten Schriftformerfordernis nicht. Eine Kündigung durch Convecto kann auch per E-Mail erfolgen. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt. Als wichtiger Grund für die Kündigung des Vertrages durch Convecto gilt insbesondere - ein Verstoß des Kunden gegen gesetzliche Verbote, insbesondere die Verletzung strafrechtlicher, urheberrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher, kennzeichenrechtlicher oder datenschutzrechtlicher Bestimmungen, - ein Zahlungsverzug, der länger als zwei Wochen andauert, - die Fortsetzung sonstiger Vertragsverstöße nach Abmahnung durch Convecto, - eine grundlegende Änderung der rechtlichen oder technischen Standards im Internet, wenn es für Convecto dadurch unzumutbar wird, seine Leistungen ganz oder teilweise weiter zu erbringen.

14. **Rücktrittsrecht**

Der Kunde kann sofern in der Bestellung durch Convecto keine andere Frist bestimmt ist binnen 30 Tagen nach Bereitstellung des Dienstes durch Convecto von dem Vertrag ohne Angabe von Gründen zurücktreten. Die Erklärung des Rücktritts hat schriftlich zu erfolgen. Die Zusendung einer E-Mail genügt dem vorgenannten Schriftformerfordernis nicht. Die Rücktrittserklärung muss per Post oder Fax gegenüber Convecto erfolgen.

15. **Schlussbestimmungen**

Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen dieses Vertrages werden nur wirksam, wenn sie schriftlich niedergelegt sind. Das gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel.

Stand Februar 2011