

MyOffice-Exchange Bedingungen der ITAREX GmbH - Stand November 2013

1. Allgemeines

Der Auftragnehmer (nachfolgend kurz AN) bietet den Betrieb eines Microsoft Exchange Servers für den Auftraggeber (nachfolgend kurz AG) in einer geteilten Umgebung an.

2. Leistungsbeschreibung

2.1 Leistungsumfang

- Userpostfächer in einem Microsoft Exchange Server
- Größenlimit pro Mailbox laut Angebot
- Spam- und Virenfilter eines namhaften Herstellers
- Versand eines täglichen Reports der vom Spamfilter blockierten Mails mit der Möglichkeit für den User die Mails selbstständig und ohne Unterstützung des AN frei zu geben.
- Der in Angeboten angegebene Speicherplatz versteht sich sofern nicht anders angegeben dediziert pro Mailbox. Etwaig ungenutzter Speicherplatz kann nicht für andere Mailboxen verwendet werden.

2.2 Einschränkungen

- Der Spamfilter ist nur durch den AN konfigurierbar. Ein administrativer Zugriff durch den AG ist nicht möglich.
- Der AN stellt keine „public folder“ zur Verfügung. Eine Nutzung dieses Features ist nicht möglich.
- Die betriebene Exchange Umgebung steht dem AG nicht zur alleinigen Nutzung zur Verfügung. Das System wird von mehreren Kunden des AN verwendet.

3. Verfügbarkeit

3.1. Betriebszeiten

Die Betriebszeit der angebotenen Dienste ist Montag bis Sonntag 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr.

3.2. Service Level

Die garantierte Verfügbarkeit sämtlicher Rechenzentrumsleistungen beträgt an Werktagen zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr: 99,9%, während der restlichen Zeit: 99%

Als Durchrechnungszeitraum wird das Kalenderjahr vereinbart. Etwaige Leistungsausfälle während Wartungsfenstern (siehe Punkt „Wartungsfenster“) haben keinen Einfluss auf die durchschnittliche Jahresverfügbarkeit. Die durchschnittliche Jahresverfügbarkeit errechnet sich kumuliert über alle Systeme.

3.3. Wartungsfenster

Um die Sicherheit und Stabilität der zur Verfügung gestellten Systeme zu gewährleisten, werden vom AN einmal monatlich Wartungsarbeiten durchgeführt. Das dafür benötigte Wartungsfenster wird dem AG mindestens eine Woche zuvor bekanntgegeben.

Dringende Wartungsarbeiten (wenn die Sicherheit und/oder Stabilität eines oder mehrerer Systeme gefährdet ist) müssen durch den AN nicht vorher angekündigt werden. Der AG ist in diesem Falle nachträglich innerhalb einer Woche nach Abschluss der Wartungsarbeiten durch den AN über die Ursache der Leistungsunterbrechung zu informieren.

4. Lizenzen

In der monatlichen Gebühr ist pro Userpostfach eine Lizenz für Microsoft Exchange Standard enthalten. Es sind keine Lizenzen für etwaige Clientprogramme (z.B. Outlook) enthalten. Die Verwendung von durch den Kunden bereits gekauften Serverlizenzen ist nicht möglich.

5. Backup

Der AN verpflichtet sich die Daten der zur Verfügung gestellten Exchange Postfächer zu sichern. Die Aufbewahrungsdauer der gesicherten Daten wird wie folgt festgelegt:

Sicherungszyklus	Aufbewahrungsdauer
täglich	7 Tage
wöchentlich	4 Wochen
monatlich	12 Monate

Es erfolgt darüber hinaus keine längerfristige Aufbewahrung der Sicherungsdaten durch den AN.

6. Geschäftszeiten

Die Geschäftszeiten des AN sind werktags
Montag – Donnerstag 09:00 – 17:00
Freitag: 09:00 – 15:00

Der AN ist berechtigt seine Geschäftszeiten jederzeit nach Ankündigung zu ändern. Die Ankündigung hat mindestens ein Monat vor in Kraft treten der Änderung beim AG einzugehen.

7. Help Desk

Der AN stellt einen Help Desk zur Verfügung, welcher zu den Geschäftszeiten erreichbar ist. Der AG erhält Zugang zum Ticket System des AN über welches sämtliche Anfragen, Störungen etc. zu melden sind. Zusätzlich stellt der AN eine Telefonhotline zur Verfügung über welche Störungen gemeldet werden können.

8. Reaktionszeiten

Der AN verpflichtet sich auf Anfragen des AG während der Geschäftszeiten innerhalb von vier Stunden zu reagieren. Außerhalb der Geschäftszeiten sichert der AN keinerlei Reaktionszeiten zu. Jegliche Änderungswünsche an der Konfiguration und/oder Beschaffenheit der angebotenen Leistungen sind dem AN schriftlich bekannt zu geben. Der AN sichert nach abgeschlossener Machbarkeitsüberprüfung eine Umsetzung innerhalb von zehn Werktagen zu.

9. Erweiterung des Leistungsumfanges

Erweiterungen des Leistungsumfanges bedürfen eines gesonderten Angebotes und können erst nach Retournierung der seitens der Geschäftsführung des AG unterfertigten Beauftragung erbracht werden. Der AN verpflichtet sich auf Anfragen bez. der Erweiterung des Leistungsumfanges innerhalb von zwei Wochen ein entsprechendes Angebot zu legen.

10. Rechte und Pflichten des Kunden

Es ist dem AG nicht gestattet jegliche Art von Sicherheits-, Stress- oder Penetrationstests durchzuführen, ohne zuvor eine schriftliche Zustimmung des AN erhalten zu haben.

Der AG erhält keinen Zugriff auf Systeme des AN.

Der AN verpflichtet sich die Systeme des AG in einem österreichischen Rechenzentrum zu betreiben. Eine Auslagerung über die Bundesgrenzen hinweg ist dem AN nicht gestattet. Es steht dem AN jedoch frei ein Rechenzentrum seiner Wahl zu nutzen und auch nach Inbetriebnahme der Systeme des AG dieses zu wechseln.

Es ist dem AG untersagt jegliche rechtswidrige Dienste auf den Systemen des AN zu betreiben. Ein Verstoß führt zur sofortigen Abschaltung der betroffenen Systeme. Der AG kann sich für etwaig durch eine Abschaltung der Systeme entstandene Schäden nicht beim AN schadlos halten.

Der AG ist verpflichtet jegliche sicherheitsrelevante Vorfälle welche Systeme des AN betreffen könnten, umgehend schriftlich dem AN bekannt zu geben. Der AN verpflichtet sich umgekehrt ebenso den AG über solche Vorfälle zu informieren.

11. Inkrafttreten, Dauer und Beendigung des Vertrags

Der gegenständliche Vertrag wird auf unbestimmte Dauer, beginnend mit Vertragsunterzeichnung abgeschlossen.

AG und AN können unter Einhaltung einer sechsmonatigen Kündigungsfrist, zum jeweils Monatsletzten vom gegenständlichen Vertrag zurücktreten. Der AG verzichtet explizit auf sein Kündigungsrecht innerhalb der ersten 12 Monate nach Vertragsabschluss (sofern nicht im jeweiligen Angebot/Vertrag anders vereinbart). Erfolgt keine rechtzeitige Kündigung, verlängert sich die Kündigungsfrist automatisch um weitere 12 Monate.

Jeder Vertragspartner kann diesen Vertrag fristlos kündigen, wenn der andere Vertragspartner gegen wesentliche Bestimmungen des Vertrags verstößt und nicht unverzüglich nach schriftlicher Aufforderung Abhilfe geschaffen hat.

Die Kündigung bedarf der Schriftform und hat per Einschreiben zu erfolgen. Zur Wahrung der Frist und des Schriftformerfordernisses reicht die Absendung mit Telefax, E-Mail oder sonstiger elektronischer Übermittlung nicht aus.

Bei Beendigung dieses Vertrages verpflichtet sich der AN sämtliche Daten des AG von seinen Systemen zu löschen.

Der AN ist bei Beendigung dieses Vertrages verpflichtet bei Migrationstätigkeiten betreffend die Systeme des AG mitzuwirken. Der entstehende Aufwand dem AG zu den jeweils gültigen Sätzen in Rechnung gestellt.

Der AN ist berechtigt alle Systeme des AG mit dem Stichtag der Vertragsbeendigung zu deaktivieren.

12. Rechnungslegung

Die Rechnungslegung erfolgt monatlich im Nachhinein. Dem AN steht es frei nach zweimaliger Mahnung die Erbringung der Dienste einzustellen. Bestehende Forderungen bleiben dadurch unberührt. Für etwaige daraus dem AG entstehende Schäden kann der AN nicht haftbar gemacht werden.

13. Allgemeine Bestimmungen

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des AN. Etwaige Lieferbestimmungen oder AGBs des AG werden hiermit explizit als nicht gültig vereinbart.

14. Salvatorische Klausel

Der AG und der AN vereinbaren für den Fall der Unwirksamkeit eines Teils dieser Vereinbarung, dass der unwirksame Teil keine Auswirkung auf den Rest der Vereinbarung hat und dass der Rest der Vereinbarung so weiter gelten soll, wie wenn die ungültige oder unwirksame Bestimmung darin nicht enthalten wäre.