



 **QualityHosting**

Für gehobene Ansprüche

Anspruch. Leistung. Sicherheit.

Produktschein
Hosted Exchange
Revisions sichere
E-Mail-Archivierung

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 E-Mail Archivierung	2
2.3.1 Kurzbeschreibung	2
2.3.2 Indizierung und Suche	3
2.3.3 Zugriff auf das Archiv	3
2.3.4 Endnutzerfunktionen des Archivs	3
2.3.5 Revisionszugang	3
2.3.6 Speicherplatz des Archivs	4
2.3.7 Datensicherheit und Datenschutz	4
2.3.8 Beauftragung der Archivierung	4
2.3.9 Kündigung der Archivierung	4
2.3.10 Information und Empfehlung an Endkunden	5
2.3.11 Änderung der Rechtslage	5
3 Optionale Serviceleistungen	6
3.1 Datenexport	6
4 Aufgaben und Verantwortlichkeiten	6
5 Service-Level-Agreement (SLA)	7
5.1 Allgemein	7
6 Vertragsmodelle und Vergütung	7
6.1 Vertragslaufzeiten, Vertragsverlängerungen und Kündigungsfristen	7
6.2 Vergütung und Abrechnung	7
6.3 Vergütung der optionalen Leistungen	8
6.3.1 Vergütung der optionalen Leistungen pro Endkunde	8
6.3.1.1 E-Mail Archivierung	8
6.3.1.2 Vergütung Serviceleistungen	8
6.3.1.3 Vergütung Datenexport	9
6.3.2 Tabellarische Übersicht der Vergütung für optionale Leistungen	9

1 Allgemeines

Dieses Dokument ist Bestandteil des Vertrags zwischen der „QualityHosting AG“ (im Folgenden bezeichnet mit „QualityHosting“) und seinen Endkunden über das Produkt Hosted Exchange 2016 sowie der damit verbundenen Zusatzdienste.

Regelungsgegenstände dieses Produktscheins sind:

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

Kapitel 3) Optionale Serviceleistungen zum Produkt Hosted Exchange, die seitens der QualityHosting gegenüber Endkunden erbracht werden

Kapitel 4) Regelung der Verantwortlichkeiten zwischen QualityHosting und den Endkunden

Kapitel 5) Service-Level-Agreement (SLA)

Kapitel 6) Vertragsmodelle und Vergütung

2 Produktleistungen

2.1 Eingesetzte Software und deren Nutzungs- und Lizenzbestimmungen

QualityHosting setzt zur Erbringung der in diesem Produktschein definierten Leistungen Fremdsoftware von verschiedenen namhaften Softwareherstellern ein. Für alle Services und deren Nutzung gelten, die durch die Softwarehersteller definierten Nutzungs- und Lizenzbestimmungen, die die QualityHosting seinen Endkunden zur Einsicht zur Verfügung stellt. Sollten sich die Nutzungs- oder Lizenzbestimmungen eines Softwareproduktes ändern oder QualityHosting planen, andere Softwareprodukte einzusetzen, wird QualityHosting seine Endkunden hierüber umgehend informieren und die jeweiligen Nutzungs- und Lizenzbestimmungen den Endkunden zur Verfügung stellen.

Es werden folgende Versionsstände der Software Produkte aktuell eingesetzt:

- Hornetsecurity E-Mail Archive Service (E-Mail Archivierung)

Im folgenden Text wird bei Referenzierungen auf die jeweilige Software auf die Nennung der Version verzichtet. QualityHosting wird die Versionen gemäß Roadmap ohne Zusatzkosten auf die jeweils aktuellen Versionsstände updaten. Wenn sich durch eine neue Software-Version oder durch den Einsatz eines alternativen Softwareproduktes Änderungen im Leistungsumfang ergeben, so werden diese nach Abstimmung zwischen den Parteien im Änderungsmodus im Produktschein ergänzt.

2.2 Hosted in Germany

QualityHosting bietet seinen Kunden als nationaler Cloud-Anbieter die Sicherheit einer ausschließlich in Deutschland betriebenen Infrastruktur. Hieraus ergeben sich für den Kunden eine Vielzahl elementarer Vorteile, die internationale Cloud-Anbieter nicht oder nur eingeschränkt gewährleisten können:

- Verträge nach deutschem Vertragsrecht
- Einhaltung der deutschen Datenschutzbestimmungen
- Kein Zugriff auf ihre Daten durch Behörden von Drittstaaten (bspw. US-Behörden)
- Aktuelle oder künftige nationale Gesetze von Drittstaaten (bspw. „Patriot Act“) haben keine Relevanz für den Betrieb Ihrer Services bei QualityHosting. Internationale Cloud-Anbieter unterliegen immer der nationalen Gesetzgebung und Kontrolle des Nationalstaates in dem sie ihren Konzernsitz haben. Dies gilt auch für den Fall, dass z.B. ein US-Unternehmen seine Cloud-Dienste innerhalb eines europäischen Rechenzentrums erbringt. US-Unternehmen unterliegen damit unabhängig vom Ort der Leistungserbringung immer auch der Kontrolle durch US-Behörden.
- Support durch deutsche Support-Teams, am Firmensitz der QualityHosting
- Kurze Abstimmungswege zwischen Support- und Betriebsteams, dadurch deutlich kürzere Reaktionszeiten

2.3 E-Mail Archivierung

2.3.1 Kurzbeschreibung

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

Es werden alle ein- und ausgehenden E-Mails **eines Postfaches** automatisch archiviert. Archiviert werden alle E-Mails, seien es kundeninterne E-Mails oder E-Mails mit externen Dritten. Alle E-Mails werden automatisch 11 Jahre archiviert. Einzelne Endnutzer bzw. der Endkunde haben keinerlei Einfluss auf

alle für die Archivierung relevanten Prozesse, diese Prozesse liegen in der alleinigen Verantwortung der QualityHosting. Eine selektive Archivierung oder eine Archivierung mit falscher Retention Period wird hierdurch ausgeschlossen.

2.3.2 Indizierung und Suche

Im Archiv abgelegte E-Mails werden automatisch indiziert, das heißt für Inhalt der E-Mails und Anhänge wird eine Index-Datenbank mit Schlagworten gefüllt (Volltextindex). Als Schlagworte genutzt werden alle Wörter in als Text erkennbaren Daten – z.B. auch Word-Dateien, PDF, Excel, PowerPoint, HTML, XML, ODF, RTF etc. Nicht indiziert werden Texte, die z.B. in Bildern oder in verschlüsselter Form gespeichert sind.

Das Archiv lässt sich auf Basis des Volltextindex durchsuchen. Zusätzlich ist die Filterung der Suchergebnisse nach folgenden Kriterien möglich:

- Datum
- Absender
- Empfänger
- Betreff
- Anhang
- Größe einer E-Mail

2.3.3 Zugriff auf das Archiv

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

- Webbrowser mit Adobe Flash
- Outlook-Plugin (ab Microsoft Outlook 2010 mit Microsoft .NET 4.5)
- Mobile App für Smartphones
 - o iOS ab Version 6
 - o Android ab Version 2.3.3

2.3.4 Endnutzerfunktionen des Archivs

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

- Effektive Suchfunktion mittels Suchmasken innerhalb des Nutzerarchivs
- Einräumen von Stellvertreterrechten für andere Nutzer, diese können dann das Archiv des Nutzers durchsuchen auf das sie Stellvertreterberechtigungen haben; Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn beide Benutzer noch über ein aktives Hosted Exchange-Postfach verfügen, ansonsten muss zur Einsicht der Revisor-Zugang verwendet werden.
- Nutzer können eigenständig E-Mails aus dem Archiv erneut an ihr Postfach zustellen
- Markieren von E-Mails als „Privat“: Der Administrator kann für Benutzer die Funktion freischalten, dass E-Mails durch Benutzer als „Privat“ markiert werden können. E-Mails, die als „Privat“ markiert wurden, können nicht durch Administratoren eingesehen werden.

2.3.5 Revisionszugang

Administratoren können im Kundencenter einen Zugang für Revisoren einrichten. Hierzu kann der Administrator einen Exchange Benutzer als Revisor definieren. Dieser Zugang muss jeweils durch einen zweiten Benutzer freigeschaltet werden (Vier-Augen-Prinzip). Der Revisionszugang ist für einen einstellbaren Zeitraum aktiv, danach sind ein Login und eine Einsichtnahme in Daten durch den Revisor nicht mehr möglich. Revisoren haben Zugriff auf alle E-Mails des vorab definierten Betrachtungszeitraums. Sie können E-Mails direkt im Kundencenter einsehen oder diese E-Mails in ihr Postfach zustellen lassen.

Alle Zugriffe von Revisoren werden im System protokolliert. Administratoren können diese Protokolle einsehen und sich detailliert Überblick über die Aktivitäten von Revisoren verschaffen – auch über eingesehene E-Mails.

2.3.6 Speicherplatz des Archivs

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

2.3.7 Datensicherheit und Datenschutz

Die E-Mail Archivierungslösung wird in einem Hochsicherheitsrechenzentrum betrieben, das nach ISO 27001 zertifiziert ist. Die Produktivsysteme der E-Mail-Archivierung werden in einem von der Hosted Exchange Umgebung separierten Brandabschnitt betrieben.

Weitere, besondere Eigenschaften der E-Mail Archivierung zum Schutz von Kundendaten:

- Verschlüsselung des Übertragungswegs zwischen Archiv und E-Mailserver
- Ablage von Daten im Archiv in verschlüsselten Speichern
- Mehrfach redundante Datenspeicher
- Betrieb in ISO 27001 zertifizierten Hochsicherheitsrechenzentren in Deutschland
- Löschung und Veränderung von Daten vor Ablauf der Aufbewahrungsfrist ist systemseitig ausgeschlossen
- Kein Zugriff auf Inhalte von E-Mails durch Administratoren des Kunden möglich; Administratoren können lediglich Header-Daten einsehen
- Revisor-Zugriff durch vier-Augen-Prinzip geschützt
- Protokollierung von Revisor-Zugriffen

Eine über dieses Sicherheitsniveau hinausgehende Datenhaltung und Gewährleistung besteht nicht.

2.3.8 Beauftragung der Archivierung

Die Beauftragung und Freischaltung der Archivierung für einen Endkunden erfolgt online über das Kundencenter. Die Aktivierung der Archivierung umfasst grundsätzlich alle bisherigen und künftigen Postfächer des Endkunden. Eine selektive Archivierung von Postfächern widerspricht dem Grundsatz der Vollständigkeit dem eine revisionssichere Archivierung zu genügen hat.

Auf spezielle Anweisung des Endkunden in Textform kann im Ausnahmefall die Archivierung auch für einzelne Postfächer erfolgen. In diesem Fall wird lediglich die revisionssichere Archivierung des für die Archivierung aktivierten Postfaches ermöglicht. Eine Revisionssicherheit der E-Mail-Kommunikation des Unternehmens wird dadurch nicht erzielt.

Die Aktivierung der Archivierung wird regulär während den Geschäftszeiten durchgeführt. Eine Aktivierung der Archivierung außerhalb der Geschäftszeiten ist gegen Aufpreis möglich.

Es werden alle die E-Mails automatisch archiviert, die nach Aktivierung der Archivierung für ein Postfach versendet oder empfangen werden. E-Mails, die sich bereits in dem Postfach eines Benutzers befinden, werden nicht nachträglich archiviert. Die Revisionssicherheit gilt somit nur für neue E-Mails, die nach der Aktivierung versendet oder empfangen werden.

2.3.9 Kündigung der Archivierung

Die Kündigung der Archivierung hat in Textform bspw. per E-Mail, Fax oder Post zu erfolgen.

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

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

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

2.3.10 Information und Empfehlung an Endkunden

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

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

2.3.11 Änderung der Rechtslage

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

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

3 Optionale Serviceleistungen

3.1 Datenexport

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

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

Die externen Datenträger können durch den Endkunden am Bürostandort der QualityHosting persönlich abgeholt werden oder QualityHosting versendet die Datenträger im Auftrag des Endkunden per Paketdienst an eine definierte Adresse und festen Ansprechpartner. Werden die Datenträger per Versand übermittelt, erfolgt der Versand als Expresszustellung bis zum nächsten Werktag um 10:00 Uhr. Für jede Paketsendung wird beim Paketdienst eine Transportversicherung in Höhe von € 2000,00 abgeschlossen. Der Versand erfolgt auf Wunsch und Gefahr des Endkunden.

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

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

4 Aufgaben und Verantwortlichkeiten

Aufgaben und Verantwortlichkeiten	QualityHosting	Endkunde
1st Level Support für die Ersteinrichtung der Services sowie die Nutzung des Endkunden-Portals, Beauftragung neuer Services und sowie der Beauftragung von Restores aus den Backups	✓	
Produktdokumentationen (FAQ) für den Endkunden	✓	
Betrieb von Serverhard- und software für die beschriebenen Services	✓	
Stetige Aktualisierung der Serverhard- und software	✓	
24x7 Überwachung der Infrastruktur	✓	
Kostenpflichtiger 2nd Level Support durch ein Experten-Team (bspw. Migrationen, Logfile-Analyse, Fehlerdiagnose auf Client-Systemen)	✓	
Kostenoptimierung und Kapazitätsmanagement	✓	
Benennung eines verantwortlichen Ansprechpartners		✓
Installation notwendiger Software-Komponenten auf den Client-Systemen		✓

Pflege und Konfiguration notwendiger Software-Komponenten auf den Client-Systemen		✓
Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen der eingesetzten Software		✓

5 Service-Level-Agreement (SLA)

5.1 Allgemein

Es gilt das Service-Level-Agreement des jeweils gültigen Hosted Exchange Produktscheins.

6 Vertragsmodelle und Vergütung

6.1 Vertragslaufzeiten, Vertragsverlängerungen und Kündigungsfristen

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.

6.2 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 in dem Produktschein definierten Leistungen sind mit der folgend festgelegten Vergütung abgegolten, soweit Leistungen nicht als optional gekennzeichnet sind oder eine Abrechnung nach Aufwand ausgewiesen wurde.

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

Die durch den Endkunden im Rahmen seiner Bestellung angegebene Bestellmenge ist die Mindestabnahmemenge, die mindestens über die gesamte Vertragslaufzeit berechnet wird. Optional besteht die Möglichkeit für die Mehrabnahmemenge eine Kündigungsfrist von einem Monat jeweils zum Ende eines Kalendermonats zu vereinbaren. Die monatliche Anpassbarkeit der Mehrabnahmemenge ist individuell 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 Postfächer und vereinbart eine Mindestabnahme von 250 Postfächern. Sind im ersten Monat nur 260 Postfächer angelegt, sind nur die Gebühren für 260 Postfächer zu entrichten. Steigert der Endkunde die Postfachzahl nun auf 300 Postfächer, zahlt er die Gebühren für 300 Postfächer. Sollte sich in den Folgemonaten die angelegte Menge auf 280 reduzieren, sind auch nur die Gebühren für 280 Postfächer zu begleichen.

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

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

6.3 Vergütung der optionalen Leistungen

6.3.1 Vergütung der optionalen Leistungen pro Endkunde

Folgende Leistungen können als Tarifleistung je Endkunde hinzugebucht werden.

6.3.1.1 E-Mail Archivierung

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

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

E-Mail Archivierung – Abnahmemenge an E-Mail Archivierungen	Mtl. Servicepreis je E-Mail Archivierung	Mtl. Servicepreis je E-Mail Archivierung
Vertragslaufzeit	Small Business: 12 Monate Enterprise: 1 Monat	Small Business: 24 Monate Enterprise: 24 Monate
bis 10	€ 7,13 (€ 5,99 zzgl. MwSt.)	€ 4,27 (€ 3,59 zzgl. MwSt.)
11 bis 25	€ 6,89 (€ 5,79 zzgl. MwSt.)	€ 4,15 (€ 3,49 zzgl. MwSt.)
26 bis 50	€ 6,65 (€ 5,59 zzgl. MwSt.)	€ 4,03 (€ 3,39 zzgl. MwSt.)
51 bis 100	€ 6,41 (€ 5,39 zzgl. MwSt.)	€ 3,92 (€ 3,29 zzgl. MwSt.)
> 100	auf Anfrage	

6.3.1.2 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.

6.3.1.3 Vergütung Datenexport

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

- Grundkosten in Höhe von **€ 714,00** (€ 600,00 zzgl. MwSt.)
- Kosten je externen Datenträger (Speicherkapazität 1TB je Datenträger) von **€ 142,80** (€ 120,00 zzgl. MwSt.)
- Versandkosten je externen Datenträger **€ 59,50** (€ 50,00 zzgl. MwSt.)
- Kosten je Postfach zusammen, die der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen sind:

Postfachanzahl	Preis je Postfach
bis 10	€ 8,33 (€ 7,00 zzgl. MwSt.)
11 bis 25	€ 5,89 (€ 4,95 zzgl. MwSt.)
26 bis 50	€ 4,88 (€ 4,10 zzgl. MwSt.)
51 bis 100	€ 4,88 (€ 4,10 zzgl. MwSt.)
101 bis 250	€ 4,88 (€ 4,10 zzgl. MwSt.)
251 bis 500	€ 4,88 (€ 4,10 zzgl. MwSt.)
> 500	auf Anfrage

6.3.2 Tabellarische Übersicht der Vergütung für optionale Leistungen

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

Leistung	Abrechnungseinheit	Entgelt monatlich je Einheit	Einmaliges Entgelt je Einheit
E-Mail Archivierung bis 10 Postfächer	je Option/Postfach	12 Monate / 24 M. € 7,13 (€ 5,99) / € 4,27 (€ 3,59 zzgl. MwSt.)	--
11 bis 25 Postfächer			

26 bis 50 Postfächer		€ 6,89 (€ 5,79) / € 4,15 (€ 3,49 zzgl. MwSt.)	
51 bis 100 Postfächer		€ 6,65 (€ 5,59) / € 4,75 (€ 3,39 zzgl. MwSt.)	
		€ 6,41 (€ 5,39) / € 3,92 (€ 3,29 zzgl. MwSt.)	
Technische Unterstützung innerhalb der Geschäftszeiten (werktags 9h-18h)	je angefangene 15 Min.	--	€ 29,75 (€ 25,00 zzgl. MwSt.)
Technische Unterstützung außerhalb der Geschäftszeiten (restliche Zeit sowie Feiertage)	je angefangene 15 Min.	--	€ 47,60 (€ 40,00 zzgl. MwSt.)
Datenexport – Basispreis	je Auftrag	--	€ 714,00 (€ 600,00 zzgl. MwSt.)
Datenexport – Externer Datenträger (1TB Speicher)	je Datenträger	--	€ 142,80 (€ 120,00 zzgl. MwSt.)
Datenexport – Versand von externen Datenträgern	je Datenträger	--	€ 59,50 (€ 50,00 zzgl. MwSt.)
Datenexport bis 10	je Postfach	--	€ 8,33 (€ 7,00 zzgl. MwSt.)
11 bis 25			€ 5,89 (€ 4,95 zzgl. MwSt.)
26 bis 50			€ 4,88 (€ 4,10 zzgl. MwSt.)
51 bis 100			€ 4,88 (€ 4,10 zzgl. MwSt.)
101 bis 250			€ 4,88 (€ 4,10 zzgl. MwSt.)
251 bis 500			€ 4,88 (€ 4,10 zzgl. MwSt.)