

Geschäftsbedingungen für Hosted Exchange

1. Geltungsbereich

- 1.1** Die nachstehenden „Geschäftsbedingungen für Hosted Exchange“ gelten für sämtliche Dienste, die QualityHosting 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** QualityHosting 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** QualityHosting erbringt seine Leistungen auf der Grundlage seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen und seines Leistungsangebots für Hosted Exchange, die Vertragsbestandteil sind.

3. Leistungen des Providers

- 3.1** QualityHosting 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 QualityHosting nach näherer Absprache. Sonderleistungen sowie optionale Dienste werden gemäß der aktuellen Preisliste oder nach Zeitaufwand mit festen Stundensätzen berechnet. Zusätzlich stellt QualityHosting eigene Aufwendungen in Rechnung.
- 3.3** Die durch QualityHosting zugesagten Erreichbarkeits- und Performancewerte der Hosted Exchange Infrastruktur werden durch die für den jeweiligen Dienst gültigen Service-Vereinbarungen QualityHostings geregelt.
- 3.4** QualityHosting 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** QualityHosting 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 QualityHosting unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.

- 3.6** In dem von QualityHosting 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 QualityHosting 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 QualityHosting 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 QualityHosting speichert (Postfächer, öffentliche Ordner usw.), immer aktuelle Sicherheitskopien vorhalten. Diese Sicherheitskopien dürfen nicht auf der von QualityHosting bereitgestellten Infrastruktur gespeichert werden. QualityHosting führt zwar ebenfalls eine tägliche Datensicherung durch, ein Anspruch seitens des Kunden auf Wiederherstellbarkeit der Daten ergibt sich hieraus jedoch nicht. Stellt QualityHosting im Auftrag des Kunden Daten wieder her, wird hierfür eine Restoregebühr gemäß aktueller Preisliste fällig, dies gilt unabhängig davon ob die Backupdaten von QualityHosting oder zum Kunden zur Verfügung gestellt werden.
- 4.3** Der Kunde wird sein Postfach regelmäßig auf ausreichenden Speicherplatz überprüfen. QualityHosting 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 QualityHosting sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend. Ein Vertrag kommt erst mit der schriftlichen Auftragsbestätigung durch QualityHosting auf eine Bestellung des Kunden zustande.



- 5.2** QualityHosting 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 QualityHosting für den Kunden zumutbar sind. Die Änderungen werden dem Kunden per E-Mail oder schriftlich mitgeteilt und aktualisierte Fassungen auf der QualityHosting 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 QualityHosting 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. QualityHosting wird den Kunden in der Änderungsmitteilung auf die Bedeutung und die Folgen seines Verhaltens gesondert hinweisen.

- 5.3** Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung QualityHostings nicht berechtigt die Hosted Exchange-Dienste an Dritte weiter zu vermieten. QualityHosting 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 QualityHostings nicht berechtigt, Dritten unter Verwendung des ihm von QualityHosting 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, QualityHosting 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 QualityHosting 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 QualityHostings 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 QualityHosting 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.



QualityHosting wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung nochmals besonders hinweisen.

- 6.4** QualityHosting 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. Internetdomains

- 7.1** QualityHosting 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 QualityHosting diese Domains als Mittler für den Kunden registriert oder von einem anderen Provider in die Verwaltung übernimmt (KK) entstehen Domainregistrierungsgebühren gemäß aktueller Domainpreisliste.
- 7.2** Soweit Gegenstand der Leistungen QualityHostings 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.
- 7.3** QualityHosting 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 QualityHostings vergebenen Subdomains.
- 7.4** 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, QualityHosting von sämtlichen Schadensersatzansprüchen Dritter im Zusammenhang mit der Registrierung und Nutzung von Domains freizustellen.



- 7.5** 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. QualityHosting ist berechtigt, KK-Anträgen erst dann stattzugeben, wenn sämtliche offene Forderungen gegenüber dem Kunden beglichen sind.
- 7.6** Sollte nicht spätestens 30 Tage nach Vertragsende ein KK-Antrag bei QualityHosting eingegangen sein, kann QualityHosting die Domain des Kunden nach seinem Ermessen an die zuständige Registry zurückgeben oder endgültig dekonnectieren.

8. Datenschutz

- 8.1** 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 QualityHosting 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 QualityHosting 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.
- 8.2** QualityHosting verpflichtet sich, dem Kunden auf Verlangen jederzeit über den gespeicherten Datenbestand, soweit er ihn betrifft, vollständig und unentgeltlich Auskunft zu erteilen. QualityHosting wird weder diese Daten noch den Inhalt privater Nachrichten des Kunden ohne dessen Einverständnis an Dritte weiterleiten.
- 8.3** Dies gilt nur insoweit nicht, als QualityHosting gesetzlich verpflichtet ist, Dritten, insbesondere staatlichen Stellen, solche Daten zu offenbaren oder soweit international anerkannte technische Normen dies vorsehen und der Kunde nicht widerspricht.
- 8.4** Die Daten zwischen den Client-Systemen und der Hosted Exchange Infrastruktur erfolgt verschlüsselt, trotzdem weist QualityHosting 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.



8.5 Der Kunde weiß, dass QualityHosting die technische Möglichkeit hat, Daten, die auf der Hosted Exchange Infrastruktur gespeichert sind, jederzeit einzusehen. QualityHosting 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.

9. Software

9.1 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 QualityHosting. 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.

9.2 Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses mit QualityHosting, ist der Kunde dazu verpflichtet alle Installationen der bereitgestellten Software zu entfernen und sämtliche Kopien dieser zu löschen.

10. Support

10.1 Der QualityHosting Support ist während der regulären Geschäftszeiten (werktags zwischen 09:00 und 18:00 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.

11. Schadensersatz und Haftungsbeschränkung

11.1 QualityHosting haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet QualityHosting nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Bei grober Fahrlässigkeit haftet QualityHosting gemäß den gesetzlichen Regelungen, bei Vermögensschäden allerdings maximal bis einer Höhe der in § 7 Absatz 2 TKV festgelegten Höchstsätze.

11.2 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.

- 11.3** Die Haftung aus sonstigen Gründen sowie für alle übrigen Schäden, Folgeschäden, mittelbare Schäden oder insbesondere entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.
- 11.4** Wird eine Verfügbarkeits- oder Performancegarantie seitens QualityHosting 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.

12. Dauer des Vertrages, Kündigung

- 12.1** Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten sofern im Bestellformular durch QualityHosting nicht explizit eine andere Vertragslaufzeit bestimmt wird. Wird der Vertrag nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt erfolgt jeweils eine Vertragsverlängerung um 12 Monate. Die Zusendung einer E-Mail genügt dem vorgenannten Schriftformerfordernis nicht. Eine Kündigung durch QualityHosting 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 QualityHosting 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 QualityHosting,
- eine grundlegende Änderung der rechtlichen oder technischen Standards im Internet, wenn es für QualityHosting dadurch unzumutbar wird, seine Leistungen ganz oder teilweise weiter zu erbringen.

13. Rücktrittsrecht

- 13.1** Der Kunde kann sofern in der Bestellung durch QualityHosting keine andere Frist bestimmt ist binnen 30 Tagen nach Bereitstellung des Dienstes durch QualityHosting 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 QualityHosting erfolgen.



14. Schlussbestimmungen

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

Stand September 2007

