



 **QualityHosting**

Für gehobene Ansprüche

Anspruch. Leistung. Sicherheit.

Produktschein

Hosted SharePoint 2013

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 Hosted SharePoint 2013 Produktlinien: Enterprise und Small Business	2
2.3.1 Small Business SharePoint-Tarife	4
2.3.2 Enterprise SharePoint-Tarife	8
2.4 Maximale Dateigröße	11
2.5 Gesperrte Dateitypen	11
2.6 SharePoint-Websitesammlungen und SharePoint-Benutzer	15
2.7 Zugriff auf SharePoint-Websitesammlungen	16
2.8 Zusätzlicher Speicherplatz	16
2.9 Dokumente offline mitnehmen und bearbeiten	16
2.10 Backup von Systemen und Wiederherstellung von Daten	16
2.11 Systemanforderungen für die Nutzung von Hosted SharePoint 2013	17
2.11.1 Browsersupport	17
2.11.2 ActiveX-Steuererelemente und Browsersupport	17
2.11.3 Browsersupport für mobile Endgeräte	19
2.11.4 OneDrive Pro-Client für Synchronisierung von Dateien zwischen Clients und SharePoint-Server	20
3 Optionale Serviceleistungen	21
3.1 Migration	21
3.2 Datenexport	21
4 Portale	22
4.1 Endkunden Portal	22
4.2 FAQ Portal	23
4.3 Systemanforderungen für die Nutzung der Portale	23
5 Aufgaben und Verantwortlichkeiten	24
6 Infrastrukturleistungen	25
7 Service-Level-Agreement (SLA)	26
7.1 Einleitung	26
7.2 Definitionen	26
7.3 Messgegenstand	26
7.4 Service-Level	26
7.4.1 Service Hosted SharePoint 2013: Verfügbarkeit	27
7.5 Einschränkungen	27
7.6 Anspruchsabwicklung einer Servicegutschrift	28
7.7 Wartungsarbeiten	28
7.8 Kundenkommunikation	28
7.9 Sonderkündigungsrecht	29
8 Vertragsmodelle und Vergütung	30
8.1 Vertragslaufzeiten, Vertragsverlängerungen und Kündigungsfristen	30
8.2 Vergütung und Abrechnung	30
8.3 Hosted SharePoint 2013 – Small Business (bis max. 25 Benutzer)	31
8.3.1 Abweichende SharePoint 2013 Small Business-Tarife	32
8.4 Hosted SharePoint 2013 – Enterprise	33
8.4.1 Abweichende SharePoint 2013 Enterprise-Tarife	35
8.5 Vergütung der optionalen Leistungen	36
8.5.1 Vergütung der optionalen Leistungen zu SharePoint-Websites	36

8.5.1.1	Hosted SharePoint 2013 - Speichererweiterung je Websitesammlung	36
8.5.1.2	Hosted SharePoint 2013 - Speichererweiterung je SharePoint-Benutzer.....	36
8.5.2	Vergütung der optionalen Leistungen pro Endkunde.....	37
8.5.2.1	Vergütung Serviceleistungen.....	37
8.5.2.2	Vergütung Migrationsleistung / Automatisierter Import.....	37
8.5.2.3	Vergütung Datenexport.....	37

1 Allgemeines

Dieses Dokument ist Bestandteil des Vertrags zwischen der „QualityHosting AG“ (im Folgenden bezeichnet mit „QualityHosting“) und seinen Endkunden über das Produkt Hosted SharePoint 2013 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) Portale, die QualityHosting zur Verfügung stellt

Kapitel 5) Regelung der Verantwortlichkeiten zwischen QualityHosting und den Endkunden

Kapitel 6) Infrastrukturleistungen der QualityHosting

Kapitel 7) Service-Level-Agreement (SLA)

Kapitel 8) 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:

- Microsoft® SharePoint 2013 Foundation, Standard und Enterprise

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 Hosted SharePoint 2013 Produktlinien: Enterprise und Small Business

QualityHosting bietet mit den Hosted SharePoint Produktlinien **Small Business** und **Enterprise** Angebote, die speziell den Bedürfnissen kleiner Unternehmen (Small Business bis max. 25 Benutzer) sowie denen mittlerer und großer Unternehmen (Enterprise) entsprechen.

Die wesentlichen Unterschiede zwischen unserem Hosted SharePoint 2013 **Small Business** und **Enterprise** Produkt sind:

- Höhere Speicherlimits je Websitesammlung (Small Business max. 50GB Speicher und Enterprise max. 150GB Speicher je Websitesammlung)
- Mehr Websitesammlungen je Endkunde (für Enterprise Kunden ist die Anzahl nicht limitiert, für Small Business Kunden ist die Anzahl auf drei Websitesammlungen, eine Websitesammlung je Tarifklasse, limitiert)
- Mehr persönlicher Speicherplatz für SharePoint-Benutzer in den Enterprise-Tarifen StandardSharePoint und QualitySharePoint
- Höhere maximale Dateigröße (Small Business max. 50MB Speicher je Datei und Enterprise maximal 2.000MB)
- Small Business erlaubt maximal 25 SharePoint-Benutzer (bei mehr Benutzern ist die Umstellung auf die Enterprise Produktlinie notwendig)

Produktmerkmale	Produktlinien	
	Small Business	Enterprise
Speicherplatz pro Websitesammlung	10 GB bis 25 GB	25 GB bis 100 GB
Persönlicher Speicherplatz je Benutzer in den Tarifen StandardSharePoint und QualitySharePoint	2GB pro Benutzer	5GB pro Benutzer
Datentransfer pro Monat	unlimitiert	unlimitiert
Speicherplatzerweiterung in 1.000 MB Schritten	optional	optional
Maximaler Speicherplatz je Websitesammlung	50.000 MB	150.000 MB
Backup (SharePoint – Papierkorb)		
Aufbewahrung von Daten im Papierkorb	14 Tage	max. 45 Tage
Support		
werktags 9 – 18 Uhr	✓	✓
Support durch zertifizierte Microsoft® Administratoren	✓	✓
24x7 Notfall-Hotline	optional	optional
Limits		
Maximale Anzahl an Websitesammlungen je Tarif	1	unlimitiert
Maximale Dateigröße in MB	50 MB	2.000 MB

Maximale Anzahl an aktivierten SharePoint Benutzern	25 (bei Überschreiten des Limits ist eine Umstellung auf die Enterprise Produktlinie notwendig)	unbegrenzt
---	--	------------

2.3.1 Small Business SharePoint-Tarife

Folgende **Small Business SharePoint-Tarife** werden seitens QualityHosting bereitgestellt:

SharePoint Tarife	Small Business SharePoint-Tarifklassen		
	BasicSharePoint	StandardSharePoint	QualitySharePoint
Speicherplatz pro Websitesammlung	25.000 MB	25.000 MB	25.000 MB
Speicherplatz für persönliche Mitarbeiter-Website je Benutzer	-	2.000 MB	2.000 MB
Speicherplatzweiterung in 1GB und 5GB Schritten	optional	optional	optional
Datentransfer pro Monat	unlimitiert	unlimitiert	unlimitiert
Datenübertragung verschlüsselt	✓	✓	✓
SharePoint-Features			
Online-Speicher & File-Sharing	✓	✓	✓
Dokumente offline mitnehmen und bearbeiten	-	✓	✓
Intranet- und Projekt-Websites	✓	✓	✓
Aufgaben-Management	✓	✓	✓
Integration in Outlook: Aufgaben, Kontakte, Kalender abgleichen	✓	✓	✓
Automatisierte Workflows	-	✓	✓
Corporate Social Media	eingeschränkt	✓	✓
Persönlicher Speicherplatz je Mitarbeiter	-	✓	✓
Persönliche Mitarbeiter-Website	-	✓	✓
Zentrale Berechtigungsverwaltung	✓	✓	✓

Integration in Lync: Anzeige von Verfügbarkeit eines Mitarbeiters	✓	✓	✓
Advanced Features	-	-	✓
Online-Speicher & File-Sharing			
Online-Speicher für Dokumente, Bilder & mehr	✓	✓	✓
Gemeinsames Bearbeiten und Teilen von Dokumenten mit Kollegen	✓	✓	✓
Versionsmanagement für Dokumente	✓	✓	✓
Dokumente offline mitnehmen und bearbeiten	-	✓	✓
Intranet- und Projekt-Websites			
Aufgabenlisten inkl. Outlook-Abgleich	✓	✓	✓
Aufgabendarstellung auf visueller Zeitachse	✓	✓	✓
Projektkalender mit Outlook-Abgleich	✓	✓	✓
Zusammenfassende Projektübersicht	✓	✓	✓
Kontakte mit Outlook-Abgleich	✓	✓	✓
Ablage und Freigabe von OneNote-Notizbüchern	✓	✓	✓
Berechtigungsverwaltung	✓	✓	✓
Aufgaben-Management			
Aufgaben mit Vorgänger- und Nachfolgeprozessen	✓	✓	✓
Delegation von Aufgaben	✓	✓	✓
Übersicht über Status aller Aufgaben	✓	✓	✓
Aufgabendarstellung auf visueller Zeitachse	✓	✓	✓
Abgleich von Aufgaben mit Outlook	✓	✓	✓
Meine Aufgaben: projektübergreifende Ansicht aller Aufgaben auf Mitarbeiter-Website	-	✓	✓

Corporate Social Media			
Blogs	✓	✓	✓
Wikis	✓	✓	✓
Community-Websites inkl. Diskussionsforen	✓	✓	✓
Moderatorenfunktion für Diskussionsforen	-	✓	✓
Dokumenten, Websites, Personen folgen	-	✓	✓
Unternehmens-Feed: Newsfeed zu allen Unternehmensneuigkeiten	✓	✓	✓
Website-Feed: Newsfeed zu einer Projekt-Website	✓	✓	✓
Newsfeed zu aktuellen Informationen und Updates über Personen und Inhalte, denen sie folgen	-	✓	✓
Mikroblogging: Mitarbeiter können Posten und Antworten innerhalb des Newsfeeds	-	✓	✓
Bewertung von Inhalten („Gefällt mir“-Funktion)	-	✓	✓
Persönliche Mitarbeiter-Website			
Persönliche Mitarbeiter-Website	-	✓	✓
Speicherplatz für persönliche Daten	-	✓	✓
Meine Aufgaben: projektübergreifende Ansicht aller Aufgaben	-	✓	✓
Präsentation persönlicher Fachgebiete inkl. Fragemöglichkeit zu den Kompetenzen	-	✓	✓
Advanced Features			
Excel Web Access	-	-	✓
Visio Web Access	-	-	✓
InfoPath Formulare per Browser ausfüllen	-	-	✓
eDiscovery und Compliance	-	-	✓
SharePoint Funktionen			

Unterstützt verschiedene Browser	✓	✓	✓
Zugriff mittels Tablet & Smartphone	✓	✓	✓
Aufbewahrung von Daten im Papierkorb	14 Tage	14 Tage	14 Tage
Maximale Dateigröße	50 MB	50 MB	50 MB
Maximaler Speicherplatz je Websitesammlung	50.000 MB	50.000 MB	50.000 MB
SharePoint Umgebung			
Verwendete Microsoft® SharePoint Edition	Foundation	Standard	Enterprise

2.3.2 Enterprise SharePoint-Tarife

Folgende **Enterprise SharePoint-Tarife** werden seitens QualityHosting bereitgestellt:

SharePoint Tarife	Enterprise SharePoint-Tarifklassen		
	BasicSharePoint	StandardSharePoint	QualitySharePoint
Speicherplatz pro Websitesammlung	25.000 MB	50.000 MB	50.000 MB
Speicherplatz für persönliche Mitarbeiter-Website je Benutzer	-	5.000 MB	5.000 MB
Speicherplatzenerweiterung in 1GB und 5GB Schritten	optional	optional	optional
Datentransfer pro Monat	unlimitiert	unlimitiert	unlimitiert
Datenübertragung verschlüsselt	✓	✓	✓
SharePoint-Features			
Online-Speicher & File-Sharing	✓	✓	✓
Dokumente offline mitnehmen und bearbeiten	-	✓	✓
Intranet- und Projekt-Websites	✓	✓	✓
Aufgaben-Management	✓	✓	✓
Integration in Outlook: Aufgaben, Kontakte, Kalender abgleichen	✓	✓	✓
Automatisierte Workflows	-	✓	✓
Corporate Social Media	eingeschränkt	✓	✓
Persönlicher Speicherplatz je Mitarbeiter	-	✓	✓
Persönliche Mitarbeiter-Website	-	✓	✓
Zentrale Berechtigungsverwaltung	✓	✓	✓
Integration in Lync: Anzeige von Verfügbarkeit eines Mitarbeiters	✓	✓	✓
Advanced Features	-	-	✓
Online-Speicher & File-Sharing			

Online-Speicher für Dokumente, Bilder & mehr	✓	✓	✓
Gemeinsames Bearbeiten und Teilen von Dokumenten mit Kollegen	✓	✓	✓
Versionsmanagement für Dokumente	✓	✓	✓
Dokumente offline mitnehmen und bearbeiten	-	✓	✓
Intranet- und Projekt-Websites			
Aufgabenlisten inkl. Outlook-Abgleich	✓	✓	✓
Aufgabendarstellung auf visueller Zeitachse	✓	✓	✓
Projektkalender mit Outlook-Abgleich	✓	✓	✓
Zusammenfassende Projektübersicht	✓	✓	✓
Kontakte mit Outlook-Abgleich	✓	✓	✓
Ablage und Freigabe von OneNote-Notizbüchern	✓	✓	✓
Berechtigungsverwaltung	✓	✓	✓
Aufgaben-Management			
Aufgaben mit Vorgänger- und Nachfolgeprozessen	✓	✓	✓
Delegation von Aufgaben	✓	✓	✓
Übersicht über Status aller Aufgaben	✓	✓	✓
Aufgabendarstellung auf visueller Zeitachse	✓	✓	✓
Abgleich von Aufgaben mit Outlook	✓	✓	✓
Meine Aufgaben: projektübergreifende Ansicht aller Aufgaben auf Mitarbeiter-Website	-	✓	✓
Corporate Social Media			
Blogs	✓	✓	✓
Wikis	✓	✓	✓
Community-Websites inkl. Diskussionsforen	✓	✓	✓

Moderatorenfunktion für Diskussionsforen	-	✓	✓
Dokumenten, Websites, Personen folgen	-	✓	✓
Unternehmens-Feed: Newsfeed zu allen Unternehmensneuigkeiten	✓	✓	✓
Website-Feed: Newsfeed zu einer Projekt-Website	✓	✓	✓
Newsfeed zu aktuellen Informationen und Updates über Personen und Inhalte, denen sie folgen	-	✓	✓
Mikroblogging: Mitarbeiter können Posten und Antworten innerhalb des Newsfeeds	-	✓	✓
Bewertung von Inhalten („Gefällt mir“-Funktion)	-	✓	✓
Persönliche Mitarbeiter-Website			
Persönliche Mitarbeiter-Website	-	✓	✓
Speicherplatz für persönliche Daten	-	✓	✓
Meine Aufgaben: projektübergreifende Ansicht aller Aufgaben	-	✓	✓
Präsentation persönlicher Fachgebiete inkl. Fragemöglichkeit zu den Kompetenzen	-	✓	✓
Advanced Features			
Excel Web Access	-	-	✓
Visio Web Access	-	-	✓
InfoPath Formulare per Browser ausfüllen	-	-	✓
eDiscovery und Compliance	-	-	✓
SharePoint Funktionen			
Unterstützt verschiedene Browser	✓	✓	✓
Zugriff mittels Tablet & Smartphone	✓	✓	✓
Aufbewahrung von Daten im Papierkorb	max. 45 Tage	max. 45 Tage	max. 45 Tage
Maximale Dateigröße	2.000 MB	2.000 MB	2.000 MB

Maximaler Speicherplatz je Websitesammlung	150.000 MB	150.000 MB	150.000 MB
SharePoint Umgebung			
Verwendete Microsoft® SharePoint Edition	Foundation	Standard	Enterprise

2.4 Maximale Dateigröße

Die maximale Dateigröße von Dateien, die in SharePoint gespeichert werden können, beträgt beim **Small Business Produkt 50 MB** und beim **Enterprise Produkt 2.000 MB**.

2.5 Gesperrte Dateitypen

Bestimmte Dateitypen und Dateinamenerweiterungen sind aus Sicherheitsgründen für das Herunter- und Hochladen in SharePoint gesperrt. Ist ein Dateityp gesperrt, so sind auch Variationen der Dateinamenerweiterung gesperrt. Ist beispielsweise die Dateinamenerweiterung EXE gesperrt, so ist auch eine Datei mit den Dateinamen *dateiname.exe.test* gesperrt.

Nachfolgende Dateitypen bzw. Dateinamenerweiterungen sind gesperrt:

Gesperrte Dateitypen	
ADE	Microsoft Access-Projekterweiterung
ADP	Microsoft Access-Projekt
APP	Anwendungsdatei
ASA	ASP-Deklarationsdatei
ASHX	ASP.NET-Webhandlerdatei. Webhandler sind Softwaremodule, die von ASP.NET empfangene Raw-HTTP-Anforderungen verarbeiten.
ASMX	Quelldatei für ASP.NET-Webdienste
ASP	Active Server Pages
BAS	Klassenmodul von Microsoft Visual Basic
BAT	Batchdatei
CDX	Verbundindex
CER	Zertifikatsdatei
CHM	Erstellte HTML-Hilfedatei

CLASS	Java-Klassendatei
CMD	Befehlsskript von Microsoft Windows NT
COM	Programm von Microsoft MS-DOS
CONFIG	Konfigurationsdatei
CPL	Systemsteuerungsoption
CRT	Sicherheitszertifikat
CSH	Skriptdatei
DLL	Dynamic Link Library von Windows
EXE	EXE Programm
FXP	Erstelltes Microsoft Visual FoxPro-Programm
HLP	Hilfdatei
HTA	HTML-Programm
HTR	Skriptdatei
HTW	HTML-Dokument
IDA	Internetinformationsdienste-Datei
IDC	Internet Database Connector-Datei
IDQ	Internet Data Query-Datei
INS	INS (Internet Naming Service)
ISP	Internetkommunikationseinstellungen
ITS	Datei für Internet-Dokumentgruppe
JSE	Codierte JScript-Skriptdatei
KSH	Korn Shell-Skriptdatei
LNK	Verknüpfung
MAD	Verknüpfung

MAF	Verknüpfung
MAG	Verknüpfung
MAM	Verknüpfung
MAQ	Verknüpfung
MAR	Verknüpfung
MAS	Microsoft Access-Gespeicherte Prozedur
MAT	Verknüpfung
MAU	Verknüpfung
MAV	Verknüpfung
MAW	Verknüpfung
MDA	Add-In-Programm von Microsoft Access
MDB	Microsoft Access-Programm
MDE	Microsoft Access MDE-Datenbank
MDT	Microsoft Access-Datendatei
MDW	Microsoft Access-Arbeitsgruppe
MDZ	Microsoft Access-Assistent
MSC	Microsoft Common Console-Dokument
MSH	Microsoft Agent-Skripthilfe
MSH1	Microsoft Agent-Skripthilfe
MSH1XML	Microsoft Agent-Skripthilfe
MSH2	Microsoft Agent-Skripthilfe
MSH2XML	Microsoft Agent-Skripthilfe
MSHXML	Microsoft Agent-Skripthilfe
MSI	Microsoft Windows Installer-Paket

MSP	Datei für Windows Installer-Patchpaket
MST	Visual Test-Quelldateien
OPS	Microsoft Office-Profileinstellungsdatei
PCD	Photo CD-Bild oder erstelltes Microsoft Visual Test-Skript
PIF	Verknüpfung mit MS-DOS-Programm
PRF	Systemdatei
PRG	Programmquelldatei
PRINTER	Druckerdatei
PST	Persönliche Ordner-Datei von Microsoft Outlook
REG	Registrierungseinträge
REM	ACT!-Datenbank-Wartungsdatei
SCF	Befehlsdatei von Windows Explorer
SCR	Bildschirmschoner
SCT	Skriptdatei
SHB	Windows-Verknüpfung
SHS	Shell-Datenauszug
SHTM	HTML-Datei, die serverseitige Anweisungen enthält
SHTML	HTML-Datei, die serverseitige Anweisungen enthält
SOAP	Simple Object Access Protocol-Datei
STM	HTML-Datei, die serverseitige Anweisungen enthält
URL	Uniform Resource Locator (Internetverknüpfung)
VB	Microsoft Visual Basic Scripting Edition (VBScript)-Datei
VBE	Codierte VBScript-Skriptdatei
VBS	VBScript-Datei

WS	Windows-Skriptdatei
WSC	Windows-Skriptkomponente
WSF	Windows-Skriptdatei
WSH	Windows Script Host-Einstellungsdatei

2.6 SharePoint-Websitesammlungen und SharePoint-Benutzer

SharePoint-Websitesammlungen bilden die oberste Websiteebene in SharePoint, so zu sagen das Unternehmensportal. Websitesammlungen können bis zu 2.000 Unterwebsites beinhalten und sind der zentrale Ort für die Verwaltung von Projekten, Aufgaben, Dokumenten und allen sonstigen Daten.

Gemäß den verschiedenen SharePoint-Tarifen von QualityHosting steht pro Websitesammlung ein Kontingent an Speicherplatz zur Verfügung, das flexibel erweitert werden kann.

Zugriff auf eine SharePoint-Websitesammlung haben nur berechtigte SharePoint-Benutzer. SharePoint-Benutzer, die man für eine SharePoint-Websitesammlung berechtigen möchte, müssen zuvor über das QualityHosting Kundencenter für die gewünschte Websitesammlung freigeschaltet werden.

Es gibt drei verschiedene Tarifklassen von Benutzern:

- BasicSharePoint-Benutzer
- StandardSharePoint-Benutzer
- QualitySharePoint-Benutzer

Auf BasicSharePoint-Websitesammlungen können nur BasicSharePoint-Benutzer zugreifen, auf StandardSharePoint-Websitesammlungen können nur StandardSharePoint-Benutzer zugreifen und auf QualitySharePoint-Websitesammlungen können nur QualitySharePoint-Benutzer zugreifen.

Bevor man einen Benutzer für eine SharePoint-Websitesammlung über das Kundencenter freischalten kann, muss man für den gewünschten Benutzer den korrekten SharePoint-Benutzertarif hinzubuchen. Nach erfolgter Buchung des SharePoint-Benutzertarifs kann man den Benutzer für Websitesammlungen gemäß seiner Tarifklasse freischalten. Es ist möglich einen Benutzer für mehrere SharePoint-Websitesammlungen freizuschalten. Hat ein Unternehmen für verschiedene Projekte verschiedene BasicSharePoint-Websitesammlungen angelegt und der ausgewählte Benutzer verfügt über den BasicSharePoint-Benutzertarif, kann man diesen für eine oder mehrere Projekt-Websites freischalten.

Verfügt ein Unternehmen über verschiedene SharePoint-Websitesammlungen z.B. mehrere BasicSharePoint-Websitesammlungen für externe Projekte sowie eine StandardSharePoint-Websitesammlung für das Intranet, benötigen Mitarbeiter des Unternehmens jeweils einen BasicSharePoint- und StandardSharePoint-Benutzertarif.

Die Benutzer der Tarifklassen StandardSharePoint und QualitySharePoint beinhalten Speicherplatz für eine persönliche Mitarbeiter-Website. Benutzer können diese Mitarbeiter-Website für die Erstellung ihres persönlichen Profils sowie zur Ablage von persönlichen Daten verwenden. So verfügt jeder Mitarbeiter über seine eigene Online-Festplatte, was lokale File Server überflüssig macht.

Hat ein Mitarbeiter Zugriff auf mehrere StandardSharePoint-Websitesammlungen, kann er je Websitesammlung eine eigene persönliche Mitarbeiter-Website anlegen und den Speicherplatz, der in seinem SharePoint-Benutzertarif enthalten ist, auf die verschiedenen Websitesammlungen aufteilen. Die Aufteilung des Speicherplatzes erfolgt über das Kundencenter.

2.7 Zugriff auf SharePoint-Websitesammlungen

Der Zugriff auf eine SharePoint-Websitesammlung erfolgt über eine durch QualityHosting zentral bereitgestellte URL im Format *https://<SharePointID>.hostedoffice.ag*.

Die Verbindung zu einer SharePoint-Websitesammlung erfolgt über eine SSL-verschlüsselte Verbindung, welche eine vertrauliche Datenübertragung gewährleistet.

Der Zugriff auf eine SharePoint-Websitesammlung kann über folgende Wege erfolgen

- Browser
- OneDrivePro Client für PC
- Einbindung von SharePoint als Netzlaufwerk mittels WebDAV

2.8 Zusätzlicher Speicherplatz

Jede SharePoint Websitesammlung und persönliche Mitarbeiter-Website kann in **1.000 MB** und **5.000 MB** Schritten erweitert werden. Die Erweiterung von Mitarbeiter-Websites erfolgt individuell je Mitarbeiter-Website. Die Erweiterung von SharePoint Websitesammlungen ist im Produkt Small Business bis maximal **50.000 MB** möglich und im Produkt Enterprise bis maximal **150.000 MB**. Der Speicherplatz je Mitarbeiter-Website kann bis maximal **50.000 MB** erweitert werden. Die Erweiterung kann durch den Kunden eigenständig über das bereitgestellte Kundencenter online durchgeführt werden. Die Kosten der Erweiterung sind der Preisliste in diesem Produktschein zu entnehmen.

2.9 Dokumente offline mitnehmen und bearbeiten

Benutzer können SharePoint-Bibliotheken sowie Bibliotheken ihrer persönlichen Mitarbeiter-Website für die Synchronisierung mit ihrem lokalen PC aktivieren. Dokumente, die in diesen Bibliotheken gespeichert sind, werden dann zwischen SharePoint und dem lokalen PC abgeglichen. So können Mitarbeiter auch weiterarbeiten, wenn sie unterwegs sind oder keinen Internet-Zugang haben. Sobald der Mitarbeiter wieder online ist werden die geänderten Daten synchronisiert. Voraussetzung für die Nutzung dieser Synchronisierungsfunktion ist die Installation des Microsoft OneDrive Pro Clients auf dem lokalen PC (Systemvoraussetzungen siehe Kap. 2.11). Der OneDrive Pro Client steht im Kundencenter zum Download zur Verfügung.

2.10 Backup von Systemen und Wiederherstellung von Daten

Alle Hosted SharePoint Systeme werden einmal täglich nachts vollständig gesichert. Die Sicherung erfolgt über eine dedizierte Glasfaserverbindung auf Backupssysteme, die sich in einem baulich getrennten Rechenzentrum befinden.

Die Restorefähigkeit der Backups wird in regelmäßigen Abständen stichprobenartig durch manuelle Restores getestet.

Die Backupdaten werden genau sieben Kalendertage aufbewahrt. Diese Backups dienen ausschließlich dem Disaster Recovery beim Ausfall ganzer Serversysteme. Die Wiederherstellung einzelner Daten oder von SharePoint Websitesammlungen für den Kunden aus diesen Backups ist nicht möglich.

Für die Wiederherstellung versehentlich gelöschter Daten steht dem Kunden ein Papierkorb auf Ebene der SharePoint Websitesammlung zur Verfügung. Alle gelöschten Daten werden vor ihrer endgültigen Löschung in diesen Papierkorb verschoben. Daten aus diesem Papierkorb kann der Administrator, den der Kunde für die jeweilige Websitesammlung definiert hat, eigenständig über die SharePoint Weboberfläche wiederherstellen. Im **Small Business**-Produkt verbleiben die Daten **14 Tage** in dem Papierkorb bevor sie endgültig gelöscht werden. Im **Enterprise**-Produkt verbleiben die Daten **maximal 45 Tage** in dem Papierkorb. Der Speicherplatz den der Papierkorb benötigt geht von dem gebuchten Speicherplatz einer SharePoint-Websitesammlung ab. Aus diesem Grund empfiehlt es sich den Papierkorb regelmäßig zu überprüfen und ggf. vorzeitig zu leeren damit kein unnötiger Speicherplatz belegt wird.

2.11 Systemanforderungen für die Nutzung von Hosted SharePoint 2013

Um Hosted SharePoint 2013 optimal nutzen zu können, müssen die nachfolgenden Systemvoraussetzungen erfüllt werden.

2.11.1 Browsersupport

Es werden folgende Browser unterstützt:

- Internet Explorer 8 oder höher
- Google Chrome: letzte veröffentlichte Version
- Mozilla Firefox: letzte veröffentlichte Version
- Apple Safari: letzte veröffentlichte Version

Die SharePoint-Websitesammlung muss den „Vertrauenswürdigen Seiten“ im Browser Microsoft Internet Explorer hinzugefügt werden.

2.11.2 ActiveX-Steuerelemente und Browsersupport

Hosted SharePoint 2013 verwendet ActiveX-Steuerelemente. Verwenden Sie einen Browser, der ActiveX-Steuerelemente nicht unterstützt, sind einige SharePoint-Funktionen eingeschränkt. Derzeit unterstützen nur die 32-Bit-Versionen von Internet Explorer diese Funktionen. Alle anderen Browser haben die folgenden Einschränkungen:

Plug-In-Name	DLL-Dateiname	Funktion	Unterstützte Browserversion	Bekannte Einschränkungen
Digitale Signatur	Dsigctrl.dll, dsigres.dll	Die digitale Signatur findet sowohl im InfoPath-Client als auch auf dem InfoPath Forms Services-Server statt. Stellen Sie sicher, dass folgende Bedingungen zutreffen: Formulare, die auf dem Client signiert werden, können auf dem Server überprüft werden. Formulare, die auf dem Server signiert werden, können auf dem Client überprüft werden.	Internet Explorer-Versionen 8, 9 und 10	Falls ein Formular nicht überprüft werden kann, wird ein Fehler erzeugt, der besagt, dass das Formular nicht signiert werden kann.
NameCtrl	Name.dll	Ermöglicht die Anzeige einer Visitenkarte und eines Anwesenheitsstatus für Personen auf einer Webseite. Über clientseitige	Unterstützt in den Internet Explorer-Versionen 8, 9 und 10. Firefox und Google	

		APIs erfolgt die Integration in Office 2013.	Chrome werden mithilfe eines Plug-Ins auch unterstützt. Der immersive Modus von Internet Explorer-Version 10 wird nicht unterstützt.	
TaskLauncher	Nameext.dll	Wird verwendet, um Elemente in einer Aufgabenliste nach Project Server zu exportieren, wenn Project 2010 auf dem Clientcomputer installiert ist.	Alle Browser	Wenn Softwareanforderungen nicht erfüllt sind, erscheint eine Fehlermeldung, die zur Installation von Project Server auffordert.
SpreadSheetLauncher	Owssupp.dll	Hiermit wird überprüft, ob Excel für das Feature "Export nach Excel" installiert ist.	Internet Explorer-Versionen 8, 9 und 10	Wenn Excel nicht installiert ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Diese besagt, dass eine Liste nicht importiert werden kann, da eine kompatible Tabellenkalkulationsanwendung nicht installiert oder nicht mit dem Browser kompatibel ist.
StssynchHandler	Owssupp.dll	Ermöglicht die Synchronisierung von Ereignis- und Kontaktlisten in SharePoint mit einer Messaging-Anwendung wie Outlook 2013.	Internet Explorer-Versionen 8, 9 und 10	
ExportDatabase	Owssupp.dll	Ermöglicht einem Benutzer, mit einer Anwendung wie Access eine Datenbank, die SharePoint-Listendaten enthält, zu erstellen oder zu öffnen.	Internet Explorer-Versionen 8, 9 und 10	Zum Exportieren einer Liste muss auf dem Clientcomputer eine SharePoint-kompatible Anwendung installiert sein.
OpenDocuments	Owssupp.dll	Startet Office-Cli-entwendungen, damit Benutzer Dokumente erstellen oder bearbeiten können. Ermöglicht Benutzern, Doku-	Alle Versionen, bis auf Internet Explorer-Version 10 im immersiven Modus.	Ist auf einem Client keine kompatible Office-Anwendung oder ein Browser installiert, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Diese besagt, dass für das Feature eine SharePoint-kompatible Anwendung und ein

		mente auf Basis einer bestimmten Vorlage zu erstellen oder Dokumente im schreibgeschützten oder Lese-/Schreibmodus zu öffnen.		Webbrowser erforderlich sind.
UploadCtl	Stsupld.dll	Ermöglicht Drag-and-Drop im Dialogfeld zum Hochladen mehrerer Dateien im visuellen SharePoint Server 2013-Modus.	Internet Explorer-Versionen 8, 9 und 10	
CopyCtl	Stsupld.dll	Ermöglicht Benutzern, ein Dokument auf einer SharePoint-Webseite an einen oder mehrere Speicherorte auf einem Server zu kopieren.	Internet Explorer-Versionen 8, 9 und 10	In Firefox, Google Chrome und im immersiven Modus von Internet Explorer-Version 10 wird das Dialogfeld mit dem Status des Kopiervorgangs nicht angezeigt.
PPActiveX	PPSLAX.dll	Startet PowerPoint, um Präsentationen aus einer Folienbibliothek zu öffnen oder einzelne Folien in einer Folienbibliothek zu veröffentlichen.	Internet Explorer-Versionen 8, 9 und 10	Funktioniert nicht in Klick-und-Los-Installationen von Office und in Office-Versionen, die unter Windows for ARM ausgeführt werden.
BCSLauncher	BCS-Launch.dll	Startet das Visual Studio Tools for Office-Installationsprogramm, um ein auf dem Server generiertes Visual Studio Tools for Office-Paket zu installieren.	Internet Explorer-Versionen 8, 9 und 10	

(Quelle: Microsoft Technet, „Planen der Browserunterstützung in SharePoint 2013“, Stand 12.10.2013, [http://technet.microsoft.com/de-de/library/cc263526\(d=printer,v=office.15\).aspx#activex](http://technet.microsoft.com/de-de/library/cc263526(d=printer,v=office.15).aspx#activex))

2.11.3 Browsersupport für mobile Endgeräte

Folgende Browser für mobile Endgeräte werden unterstützt:

Betriebssystem	Betriebssystemversion	Browser	Smartphone	Tablet
Windows Phone	Windows Phone 7.5 oder höhere Versionen	Internet Explorer Mobile	✓	✓

Windows	Windows 7 oder höhere Versionen	Internet Explorer	-	✓
iOS	iOS 5.0 oder höher, Für die Video-wiedergabe ist die iOS-Version 6.0 oder höher erforderlich.	Safari	✓	✓
Android	Android 4.0 oder höher, Für die Video-wiedergabe ist die Android-Version 4.1 oder höher erforderlich.	Android Browser	✓	✓

2.11.4 OneDrive Pro-Client für Synchronisierung von Dateien zwischen Clients und SharePoint-Server

Für die Synchronisierung von SharePoint-Bibliotheken und Daten der persönlichen Mitarbeiter-Website mit dem Client ist die Software OneDrive Pro erforderlich, die lokal auf dem Client installiert werden muss.

Anforderungen an das Betriebssystem:

- Windows 7
- Windows 8
- Windows Server 2008 R2
- Windows Server 2012

Software-Anforderungen:

- .NET Version 3.5, 4.0, oder 4.5
- Microsoft Internet Explorer 8, 9, oder 10
- Mozilla Firefox 10.x und höher
- Apple Safari 5
- Google Chrome 17.x

Hardware-Anforderungen:

- Prozessor: 1 GHz oder schneller, x86- oder x64-Prozessor mit SSE2-Befehlssatz
- Arbeitsspeicher
 - o 1 GB RAM (32 Bit)
 - o 2 GB RAM (64 Bit)
- Festplatte: 3 GB freier Festplattenspeicher
- Grafikkarte: Die Hardwarebeschleunigung setzt eine Grafikkarte mit einer Auflösung von 1024 x 576 und Unterstützung von DirectX10 voraus

3 Optionale Serviceleistungen

3.1 Migration

QualityHosting bietet Endkunden auf Anfrage eine Unterstützung bei der Migration auf die QualityHosting Plattform an. Bestandteil der Migrationshilfe sind folgende Bausteine, die jeweils gesondert gemäß Aufwand und vereinbarter Konditionen abgerechnet werden:

- Auf Anfrage unterstützt QualityHosting die Endkunden bei der Migrationsplanung und Abstimmung.
- Kopie von Daten von Endkunden in definierte SharePoint-Bibliotheken; liefert der Endkunde bereits bestehende Dateien auf Datenträgern an, kann QualityHosting diese Dateien in eine vom Endkunden definierte SharePoint-Bibliothek kopieren. Der Import dieser Daten kann auch außerhalb der regulären Geschäftszeiten z. B. an Wochenenden erfolgen. Auch eine Abholung der Datenträger bei einem Kurierservice (bspw. DB Bahn Kurierservice) ist möglich. Der Auftrag wird gemäß vereinbarten Vergütungssätzen abgerechnet.

3.2 Datenexport

QualityHosting bietet Kunden die Option Dateien aus SharePoint-Bibliotheken auf Datenträger zu kopieren. Im Rahmen des Datenexports werden die Daten einer durch den Endkunden definierten SharePoint-Bibliothek auf einen Datenträger kopiert. 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 abhängig vom exportierten Datenvolumen
- Kosten je externen Datenträger (Speicherkapazität 1TB je Datenträger)
- Versandkosten je externen Datenträger

4 Portale

- QualityHosting stellt zwei verschiedene Portale zur Verfügung:
 - o **Endkunden Portal:**
Das Endkunden Portal erlaubt die Konfiguration der durch den Endkunden gebuchten Leistungen in Eigenregie.
 - o **FAQ Portal:**
Bereitstellung von Anleitungen und Hilfestellungen zu den verschiedenen Produkten von QualityHosting.
- Die Portale sind unter folgenden neutralen URLs erreichbar:
 - o Endkunden Portal: <http://www.kundencenter.de>
 - o FAQ Portal: <http://info.qualityhosting.de>
- Sollten Endkundenfunktionen, die gemäß Produktschein Produktbestandteil sind, nicht innerhalb der Verwaltungsoberfläche des Endkunden-Portals zur Verfügung stehen, so wird QualityHosting diese administrativ aus dem Supportteam insofern kostenfrei erbringen, falls diese Leistungen nicht explizit als Geschäftsvorfall brepreist sind.

4.1 Endkunden Portal

QualityHosting stellt eine Webseite für Endkunden zur Verfügung. Das Endkunden Portal dient der Verwaltung und Konfiguration folgender Produkte:

- Hosted Exchange



Support: support@qualityhosting.de Technik-Hotline: +49 (0)1805 - 490 690 (werktags 9 - 18h)
dt. Festnetz 0,14 €/Min.; Mobil 0,42 €/Min.

QualityHosting 

Home Produkte Kundendaten Kontakt Logout

QualityHosting
Für gehobene Ansprüche
Anspruch. Leistung. Sicherheit.

Hosted Exchange
Benutzerverwaltung

Auf dieser Seite können Sie neue Postfächer anlegen und bestehende Postfächer bearbeiten.
Klicken Sie auf "neuer Benutzer" um ein neues Postfach anzulegen. Um ein Postfach zu bearbeiten klicken Sie in der Tabelle neben der jeweiligen E-Mail Adresse auf "Bearbeiten". Über den Link "Löschen" können Sie das jeweilige Postfach inkl. seiner Daten löschen.

Primäre E-Mail Adresse	Anzeigename	Tarif	Erstellungsdatum	Direkt-Aktion
john@oui.extest.de	JohnWayne	Enterprise Basic:Exchange 2010	14.06.2011	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Neuen Benutzer anlegen ▶ Benutzer bearbeiten ▶ E-Mail Adressen ▶ Adressmaskierung ▶ Passwort ändern ▶ BlackBerry ▶ E-Mail Weiterleitung ▶ Speicherplatz ▶ Dienstinformation ▶ Benutzer kündigen ▶ Rollengruppen ▶ Vollzugriff erteilen ▶ Vollzugriff auf andere ▶ Senden als erteilen ▶ Senden als auf andere

Elemente pro Seite: 50 1 Elemente in 1 Seite(n)

Abbildung 1: Hosted Exchange Verwaltung

- Hosted SharePoint
- Hosted Lync
- WebPakete

Zusätzlich werden über das Endkunden Portal folgende Inhalte bereitgestellt bzw. verlinkt:

- Bereitstellung von Hilfe und Support Dokumenten
- FAQ

4.2 FAQ Portal

QualityHosting stellt ein FAQ Portal mit umfassenden Anleitungen und Hilfestellungen zur Verfügung. Das Portal umfasst folgende Themenbereiche:

- Dedizierte Server
- Hosted Exchange
 - o BlackBerry
 - o E-Mail Archivierung
 - o Outlook 2011 / Entourage für Mac
 - o Erste Schritte
 - o Erste Schritte Outlook 2010
 - o Import, Export und Backup von Daten
 - o Mobile Endgeräte
 - o Öffentliche Ordner
 - o Outlook
 - o Outlook Web Access
 - o Ressourcen-Mailboxen
 - o Unified Messaging
- Hosted SharePoint
- Serverhousing
- Webhosting
 - o ASP.NET
 - o E-Mail
 - o Fehlermeldungen und Fehlerbehebung
 - o FTP

Das FAQ Portal ist erreichbar über die URL <http://info.qualityhosting.de>.

4.3 Systemanforderungen für die Nutzung der Portale

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

- Internet Explorer 7 oder höher
- Firefox 3 oder höher
- Safari 4 oder höher
- Chrome 3 oder höher

5 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		✓
Support für Endbenutzer		✓
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		✓

6 Infrastrukturleistungen

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

- Die Bereitstellung der erforderlichen Microsoft® SharePoint 2013 Hosting-Infrastruktur erfolgt innerhalb nach ISO27001 zertifizierter Rechenzentren.
- Die Bereitstellung der Infrastruktur erfolgt ausschließlich in Rechenzentren, die ihren Standort in Deutschland haben.
- Die Microsoft® SharePoint Server sind redundant aufgebaut und werden durch Firewalls und andere umfassende Sicherheitsmaßnahmen geschützt.
- QualityExchange führt regelmäßige Backups durch, die in ein baulich getrenntes Rechenzentrum transferiert werden. Die Durchführung der Backups erfolgt gemäß Kap.2.10.
- Die Infrastruktur wird von QualityHosting sorgfältig gewartet und ist fortlaufend dem Stand der Technik anzupassen. Dies gilt sowohl hinsichtlich der Hardware selbst, als auch der verwendeten Sicherungssysteme.

7 Service-Level-Agreement (SLA)

7.1 Einleitung

7.2 Definitionen

„Service“ ist der jeweils gemäß PRODUKTSCHHEIN definierte und durch den Vertrag erworbene Service, der den Kunden durch QualityHosting bereitgestellt wird.

„Service-Level“ sind die Qualitätsstandards bzw. Leistungsindikatoren, die in diesem Service-Level-Agreement (SLA) beschrieben sind, und zu deren Einhaltung QualityHosting 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 Service 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 Service nicht in der Lage sind, den Service gemäß Ausfalldefinition (siehe Kap. 7.3) zu nutzen, ausgenommen hiervon sind Beschränkungen der Servicenutzung gemäß Kap. 7.5 wie z. B. angekündigte Wartungsarbeiten.

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

7.3 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 Kap. 7.5.

Service	Service-Level-Indikator	Definition von Ausfallzeiten
Hosted SharePoint 2013	Verfügbarkeit von Hosted SharePoint 2013	Zeitraum, in dem der Endkunde nicht auf die SharePoint Website-sammlung per Browser zugreifen kann

7.4 Service-Level

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

7.4.1 Service Hosted SharePoint 2013: Verfügbarkeit

Betriebszeiten: 24h am Tag an 365 Tagen im Jahr			
Service-Level-Indikator	Service-Level	Messung	Anmerkung
Verfügbarkeit von Hosted SharePoint 2013	99,9 %	5 Minuten-Takt	---

Nichteinhaltung des Service-Levels		
Service-Level-Indikator	Prozentuale Betriebszeit	Servicegutschrift
Verfügbarkeit von Hosted SharePoint 2013	< 99,9 %	50 %
	< 99,5 %	75 %
	< 99,0 %	100 %

7.5 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 der QualityHosting verursacht wurden, insbesondere externe DNS-Routingprobleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur von QualityHosting wie z.B. DoS-Attacken und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von QualityHosting;
- verursacht durch planmäßige Wartung oder Migrationen, von der der Kunde innerhalb einer im Service-Level-Agreement definierten Mindestankündigungsfrist in Kenntnis gesetzt wurde;
- aufgrund von Wartungsarbeiten, die aus sicherheitsrelevanten Erwägungen kurzfristig anzusetzen sind. In diesem Fall sind durch QualityHosting gegenüber dem Endkunden 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 QualityHosting die zugesagten Leistungsindikatoren (Service-Level) nicht einhält, sind Servicegutschriften unter dem Vertrag und dem Service-Level-Agreement (SLA) der einzige und ausschließliche Abhilfanspruch des Endkunden. Weitergehende Ansprüche gegen QualityHosting sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von QualityHosting möglich.

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

7.6 Anspruchsabwicklung einer Servicegutschrift

Sollte QualityHosting einen zugesagten Service-Level nicht einhalten, ist der Endkunde berechtigt einen Anspruch auf eine Servicegutschrift in Textform geltend zu machen. Der Endkunde 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, in Textform an QualityHosting zu melden.

Im Rahmen eines Vorfalles und der Anmeldung eines Anspruches wird der Endkunde folgende Informationen an QualityHosting übermitteln: detaillierte Beschreibungen des Vorfalles 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 Endkunde berechtigt für diesen Vorfall pro Service nur einen Anspruch auf eine Servicegutschrift einzureichen.

QualityHosting wird die angemeldeten Ansprüche des Endkunden auf Basis der durch den Endkunden bereitgestellten Informationen sowie den eigenen vorliegenden Informationen innerhalb von 30 Kalendertagen abschließend prüfen. Sollten die angemeldeten Ansprüche des Endkunden gerechtfertigt sein, so wird QualityHosting dem Endkunden eine Servicegutschrift erstellen, die mit nachfolgenden Rechnungen automatisch verrechnet wird. Ein Anspruch des Endkunden auf Auszahlung einer Servicegutschrift besteht nur für den Fall, dass das Vertragsverhältnis zwischen dem Endkunden und QualityHosting nicht mehr besteht und keine offenen Forderungen seitens QualityHosting gegenüber dem Endkunden bestehen.

Der Endkunde muss den Vertrag eingehalten haben, um zu einer Servicegutschrift berechtigt zu sein. Der Endkunde ist nicht berechtigt einseitig an QualityHosting zu entrichtende Servicegebühren bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen zu verrechnen.

7.7 Wartungsarbeiten

Zur Optimierung unseres Netzes und unserer Services sieht QualityHosting 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 QualityHosting jederzeit berechtigt, Wartungsarbeiten durchzuführen. QualityHosting wird den Kunden umgehend über solche Arbeiten informieren. Sämtliche Wartungsarbeiten werden auf unserer Website <http://status.qualityhosting.de> angekündigt bzw. kommuniziert. Zeiten in denen Wartungsarbeiten durchgeführt werden zählen nicht als Ausfallzeiten.

7.8 Kundenkommunikation

QualityHosting verpflichtet sich zu einer transparenten SLA-Kommunikation bzgl. Wartungsarbeiten und Störungen. QualityHosting unterrichtet den Kunden über Wartungsarbeiten oder bei Störungen fortlaufend über das Status-Portal, das unter <http://status.qualityhosting.de> erreichbar ist. Nach erfolgreicher Behebung einer Störung, erfolgt eine erneute 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 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.

7.9 Sonderkündigungsrecht

Der Endkunde ist berechtigt Services, deren zugesagte maximale Ausfallzeit in einem Kalenderjahr um 100% überschritten wurde oder deren Service-Level in drei aufeinanderfolgenden Messzeiträumen nicht eingehalten wurden, außerordentlich mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen, sofern die Überschreitung bzw. Verletzungen durch QualityHosting zu vertreten waren. Die Kündigung ist innerhalb von 2 Monaten nach Eintritt der zuvor beschriebenen Bedingungen in Textform auszusprechen. Sofern die Vergütung für Leistungen von QualityHosting bereits geleistet ist (Vorauszahlung), ist diese anteilig zu erstatten.

8 Vertragsmodelle und Vergütung

8.1 Vertragslaufzeiten, Vertragsverlängerungen und Kündigungsfristen

Für die verschiedenen Hosted SharePoint 2013 Produktlinien **Small Business** und **Enterprise** bietet QualityHosting verschiedene Vertragslaufzeiten zu unterschiedlichen Konditionen an. Der Endkunde wählt bei Vertragsabschluss ein für ihn passendes Vertrags- und Preismodell aus.

Optionale Leistungen und FeaturePacks unterliegen grundsätzlich einer Vertragslaufzeit von 3 Monaten. Die Kündigungsfrist beträgt 1 Monat zum Ende eines Kalendermonats. Erfolgt keine Kündigung verlängert sich der Vertrag automatisch fortlaufend um jeweils 3 weitere Monate.

QualityHosting schließt mit dem Endkunden einen oder mehrere Verträge ab, innerhalb derer QualityHosting die verschiedenen Leistungen erbringt. Alle Leistungen innerhalb eines Vertrags unterliegen den gleichen Vertragsmodalitäten (Startdatum des Vertrags, Vertragslaufzeit, Vertragsverlängerung, Kündigungsfrist und Preislisten). Leistungen eines Produkts und mit gleichen Vertragsmodalitäten werden so grundsätzlich in einem Vertrag zusammengeführt, d. h. wenn ein Endkunde 10 SharePoint-Benutzer zu verschiedenen Zeitpunkten bucht, werden hierfür keine 10 verschiedene Verträge angelegt mit verschiedenen Startzeitpunkten, sondern diese 10 SharePoint-Benutzer sind in einem Vertrag zusammengefasst mit einheitlichem Startdatum, Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist. Als Referenzvertrag wird der Vertrag herangezogen, der mit der Anlage des ersten Benutzers 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 werden muss, d. h. verfügt der Kunde über 10 SharePoint-Benutzer, kann er auch nur einen dieser Benutzer zum Ende der Vertragslaufzeit kündigen, so dass die neun weiteren Benutzer hiervon unberührt bleiben. Dieses Prinzip gilt für alle Leistungen von QualityHosting.

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.

8.2 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 oder über den Support der QualityHosting 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 Benutzer und vereinbart eine Mindestabnahme von 250 Benutzern. Sind im ersten Monat nur 260 Benutzer angelegt, sind nur die Gebühren für 260 Benutzer zu entrichten. Steigert der Endkunde die Benutzerzahl nun auf 300 Benutzer, zahlt er die Gebühren für 300 Benutzer. Sollte sich in den Folgemonaten die angelegte Menge auf 280 reduzieren, sind auch nur die Gebühren für 280 Benutzer 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.

8.3 Hosted SharePoint 2013 – Small Business (bis max. 25 Benutzer)

Diese Produktlinie ist ideal geeignet für kleine und mittlere Unternehmen bis maximal 25 SharePoint-Benutzer. Sollte ein Endkunde mehr als 25 SharePoint-Benutzer benötigen, ist ein Umstieg aller Websitesammlungen und SharePoint-Benutzer auf die Enterprise Produktlinie erforderlich. Ein direktes Upgrade von der Small Business auf die Enterprise Produktlinie ist nicht möglich.

Die angegebenen Preise sind die monatlichen Servicepreise in Abhängigkeit der gewählten Vertragslaufzeit (12 Monate oder 24 Monate). Abhängig vom gewählten Tarif entstehen Kosten je Websitesammlung oder je SharePoint-Benutzer.

Für Neukunden von QualityHosting sind die ersten 180 Tage des Tarifs BasicSharePoint ab Bereitstellung des Produktes kostenfrei, die übrigen Tarife sind 60 Tage kostenfrei (Neukunde ist wer 6 Monate keine Leistungen von QualityHosting bezogen hat). Während dieser Phase kann der Neukunde jederzeit von dem Vertrag zurücktreten. Erfolgt kein Rücktritt verlängert sich der Vertrag fortlaufend automatisch jeweils um 12 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt immer 3 Monate zum Ende eines Kalendermonats.

Tarif	BasicSharePoint		StandardSharePoint		QualitySharePoint	
Speicherplatz für Websitesammlung	25.000MB		25.000MB		25.000MB	
Persönlicher Speicherplatz pro Benutzer	-		2.000MB		2.000MB	
Setupgebühr	keine		keine		keine	
Vertragslaufzeit in Monaten	12 Monate	24 Monate	12 Monate	24 Monate	12 Monate	24 Monate

Kostenfreie Phase inkl. Rücktrittsrecht	180 Tage	180 Tage	60 Tage	60 Tage	60 Tage	60 Tage
Mtl. Servicepreis je Websitesammlung	€ 21,41 (€ 17,99 zzgl. MwSt.)	€ 17,84 (€ 14,99 zzgl. MwSt.)	-	-	-	-
Mtl. Servicepreis je SharePoint-Benutzer	-	-	€ 8,56 (€ 7,19 zzgl. MwSt.)	€ 7,13 (€ 5,99 zzgl. MwSt.)	€ 12,48 (€ 10,49 zzgl. MwSt.)	€ 11,06 (€ 9,29 zzgl. MwSt.)

Vertragslaufzeit in Monaten	12 Monate	24 Monate
Automatische Vertragsverlängerung	jeweils 12 Monate	jeweils 12 Monate
Kündigungsfrist zum Vertragsende (gilt nach Ablauf der kostenfreien Phase)	3 Monate	3 Monate

8.3.1 Abweichende SharePoint 2013 Small Business-Tarife

Neben den in Kap. 8.3 beschriebenen Tarifen gibt es diese Tarife mit abweichenden Speicherplatzgrößen. Diese Tarife können auf individuelle Anfrage dem Endkunden bereitgestellt werden.

Small Business-Tarife	Speicherplatz für Websitesammlung	Persönlicher Speicherplatz pro Benutzer	Vertragslaufzeit in Monaten	Kostenfreie Phase inkl. Rücktrittsrecht	Mtl. Servicepreis je Websitesammlung	Mtl. Servicepreis je SharePoint-Benutzer
BasicSharePoint	10.000MB	-	12 Monate	60 Tage	€ 7,13 (€ 5,99 zzgl. MwSt.)	-
	10.000MB	-	24 Monate	60 Tage	€ 5,94 (€ 4,99 zzgl. MwSt.)	-
	50.000MB	-	12 Monate	60 Tage	€ 42,98 (€ 34,69 zzgl. MwSt.)	-
	50.000MB	-	24 Monate	60 Tage	€ 34,39 (€ 28,90 zzgl. MwSt.)	-

StandardSharePoint	50.000MB	2.000MB	12 Monate	60 Tage	-	€ 9,27 (€ 7,79 zzgl. MwSt.)
	50.000MB	2.000MB	24 Monate	60 Tage	-	€ 7,27 (€ 6,49 zzgl. MwSt.)
QualitySharePoint	50.000MB	2.000MB	12 Monate	60 Tage	-	€ 12,83 (€ 10,78 zzgl. MwSt.)
	50.000MB	2.000MB	24 Monate	60 Tage	-	€ 11,64 (€ 9,78 zzgl. MwSt.)

Abhängig von der gewählten Vertragslaufzeit gelten die nachfolgend spezifizierten Vertragsmodalitäten.

Vertragslaufzeit in Monaten	12 Monate	24 Monate
Automatische Vertragsverlängerung	jeweils 12 Monate	jeweils 12 Monate
Kündigungsfrist zum Vertragsende (gilt nach Ablauf der kostenfreien Phase)	3 Monate	3 Monate

8.4 Hosted SharePoint 2013 – Enterprise

Diese Produktlinie ist für anspruchsvolle Unternehmen mit hohen Anforderungen an Sicherheit konzipiert und bietet vielfältige Funktionen und Administrationsmöglichkeiten.

Die angegebenen Preise sind die monatlichen Servicepreise in Abhängigkeit der gewählten Vertragslaufzeit (1 Monat oder 24 Monate) sowie der abgenommenen Benutzermenge ggf. unter Berücksichtigung vereinbarter Mindestabnahmemengen.

Die angelegten Hosted SharePoint-Benutzer des Tarifs BasicSharePoint sind für die Berechnung des Mengenrabatts nicht relevant. Für die Rabattierung sind nur angelegte Hosted SharePoint-Benutzer des Tarifs StandardSharePoint und QualitySharePoint relevant.

Für Neukunden von QualityHosting sind die ersten 60 Tage ab Bereitstellung des Produktes kostenfrei (Neukunde ist wer 6 Monate keine Leistungen von QualityHosting bezogen hat). Während dieser Phase kann der Neukunde jederzeit von dem Vertrag zurücktreten. Erfolgt kein Rücktritt verlängert sich der Vertrag fortlaufend automatisch jeweils um 1 Monat bei einer Vertragslaufzeit von 1 Monat bzw. bei einer Vertragslaufzeit von 24 Monaten um jeweils 12 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt bei 24 Monaten Vertragslaufzeit 3 Monate zum Ende eines Kalendermonats und bei 1 Monat Vertragslaufzeit beträgt die Kündigungsfrist 1 Monat zum Ende eines Kalendermonats.

	BasicSharePoint	StandardSharePoint	QualitySharePoint
--	------------------------	---------------------------	--------------------------

Speicherplatz für Websitesammlung	25.000 MB		50.000MB		50.000MB	
Persönlicher Speicherplatz pro Benutzer	-		5.000MB		5.000MB	
Setupgebühr	keine		keine		keine	
Vertragslaufzeit in Monaten	1 Monat	24 Monate	1 Monat	24 Monate	1 Monat	24 Monate
	Mtl. Servicepreis je Websitesammlung abhängig von der Vertragslaufzeit					
Mtl. Servicepreis je Websitesammlung	€ 28,55 (€ 23,99 zzgl. MwSt.)	€ 23,79 (€ 19,99 zzgl. MwSt.)	-	-	-	-
	Mtl. Servicepreis je Benutzer abhängig von der Menge und Vertragslaufzeit					
1 – 10	-	-	€ 11,41 (€ 9,59 zzgl. MwSt.)	€ 9,15 (€ 7,99 zzgl. MwSt.)	€ 15,34 (€ 12,89 zzgl. MwSt.)	€ 13,44 (€ 11,29 zzgl. MwSt.)
11 – 25	-	-	€ 11,07 (€ 9,30 zzgl. MwSt.)	€ 9,22 (€ 7,75 zzgl. MwSt.)	€ 14,99 (€ 12,60 zzgl. MwSt.)	€ 13,20 (€ 11,09 zzgl. MwSt.)
26 – 50	-	-	€ 10,83 (€ 9,10 zzgl. MwSt.)	€ 8,93 (€ 7,50 zzgl. MwSt.)	€ 14,76 (€ 12,40 zzgl. MwSt.)	€ 12,90 (€ 10,80 zzgl. MwSt.)
51 – 100	-	-	€ 10,10 (€ 8,49 zzgl. MwSt.)	€ 8,32 (€ 6,99 zzgl. MwSt.)	€ 14,03 (€ 11,79 zzgl. MwSt.)	€ 12,25 (€ 10,29 zzgl. MwSt.)
> 100	auf Anfrage					

Vertragslaufzeit in Monaten	1 Monat	24 Monate
Kostenfreie Phase inkl. Rücktrittsrecht	60 Tage	60 Tage
Automatische Vertragsverlängerung	1 Monat	12 Monate
Kündigungsfrist	1 Monat	3 Monate

8.4.1 Abweichende SharePoint 2013 Enterprise-Tarife

Neben den in Kap. 8.4 beschriebenen Tarifen gibt es diese Tarife mit abweichenden Speicherplatzgrößen. Diese Tarife können auf individuelle Anfrage dem Endkunden bereitgestellt werden.

Small Business-Tarife	Speicherplatz für Website-sammlung	Persönlicher Speicherplatz pro Benutzer	Vertragslaufzeit in Monaten	Mtl. Servicepreis je Website-sammlung	Mtl. Servicepreis je SharePoint-Benutzer
BasicSharePoint	50.000MB	-	1 Monat	€ 49,97 (€ 41,99 zzgl. MwSt.)	-
	50.000MB	-	24 Monate	€ 41,64 (€ 34,99 zzgl. MwSt.)	-
	75.000MB	-	1 Monat	€71,28 (€ 59,90 zzgl. MwSt.)	-
	75.000MB	-	24 Monate	€ 59,38 (€ 49,90 zzgl. MwSt.)	-
	100.000MB	-	1 Monat	€85,56 (€ 71,90 zzgl. MwSt.)	-
	100.000MB	-	24 Monate	€71,28 (€ 59,90 zzgl. MwSt.)	-
StandardSharePoint	75.000MB	5.000MB	1 Monat	-	€12,60 (€ 10,59 zzgl. MwSt.)
	75.000MB	5.000MB	24 Monate	-	€ 10,70 (€ 8,99 zzgl. MwSt.)
	100.000MB	5.000MB	1 Monat	-	€ 13,79 (€ 11,59 zzgl. MwSt.)
	100.000MB	5.000MB	24 Monate	-	€ 11,89 (€ 9,99 zzgl. MwSt.)
QualitySharePoint	75.000MB	5.000MB	1 Monat	-	€ 16,53 (€ 13,89 zzgl. MwSt.)
	75.000MB	5.000MB	24 Monate	-	€ 14,63 (€ 12,29 zzgl. MwSt.)

	100.000MB	5.000MB	1 Monat	-	€17,72 (€ 14,89 zzgl. MwSt.)
	100.000MB	5.000MB	24 Monate	-	€ 15,82 (€ 13,29 zzgl. MwSt.)

Abhängig von der gewählten Vertragslaufzeit gelten die nachfolgend spezifizierten Vertragsmodalitäten.

Vertragslaufzeit in Monaten	1 Monat	24 Monate
Kostenfreie Phase inkl. Rücktrittsrecht	60 Tage	60 Tage
Automatische Vertragsverlängerung	1 Monat	12 Monate
Kündigungsfrist	1 Monat	3 Monate

8.5 Vergütung der optionalen Leistungen

8.5.1 Vergütung der optionalen Leistungen zu SharePoint-Websites

Die optionalen Leistungen können zu SharePoint entsprechend der Tarifbeschreibung (siehe Kap. 2) hinzugebucht werden.

8.5.1.1 Hosted SharePoint 2013 - Speichererweiterung je Websitesammlung

Die Kosten für die Speicherplatzenerweiterung einer Hosted SharePoint 2013 Websitesammlung betragen je gebuchtes Speicherkontingent von 1GB **€ 0,60** (€ 0,50 zzgl. MwSt.) monatlich. Für jedes gebuchte Speicherplatzkontingent von 5GB mtl. **€ 2,38** (€ 2,00 zzgl. MwSt.). Es gelten die angegebenen Maximalgrenzen für die Erweiterung einer SharePoint Websitesammlung.

8.5.1.2 Hosted SharePoint 2013 - Speichererweiterung je SharePoint-Benutzer

Die Kosten für die Speicherplatzenerweiterung eines SharePoint-Benutzers der Tarife StandardSharePoint und QualitySharePoint betragen je gebuchtes Speicherkontingent von 1GB **€ 0,60** (€ 0,50 zzgl. MwSt.) monatlich. Für jedes gebuchte Speicherplatzkontingent von 5GB mtl. **€ 2,38** (€ 2,00 zzgl. MwSt.). Es gelten die angegebenen Maximalgrenzen für die Erweiterung eines SharePoint-Benutzers.

8.5.2 Vergütung der optionalen Leistungen pro Endkunde

Folgende Leistungen können als Tarifleistung je Endkunde hinzugebucht werden.

8.5.2.1 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.

8.5.2.2 Vergütung Migrationsleistung / Automatisierter Import

Für Endkunden bietet QualityHosting eine Migrationsleistung an, die den Import von Dateien in eine definierte SharePoint-Bibliothek beinhaltet. Die Daten sind durch den Endkunden bei QualityHosting anzuliefern.

Die Kosten für die Migrationsleistung setzen sich aus Grundkosten in Höhe von **€ 476,00** (€ 400,00 zzgl. MwSt.) und Kosten abhängig vom zu importierenden Datenvolumen zusammen, die der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen sind:

Importvolumen in GB	Pauschalpreis
bis 20GB	€ 178,50 (€ 150,00 zzgl. MwSt.)
bis 40GB	€ 357,00 (€ 300,00 zzgl. MwSt.)
bis 60GB	€ 416,50 (€ 350,00 zzgl. MwSt.)
bis 100GB	€ 476,00 (€ 400,00 zzgl. MwSt.)
bis 250GB	€ 535,50 (€ 450,00 zzgl. MwSt.)
> 250GB	auf Anfrage

8.5.2.3 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 abhängig vom exportierten Datenvolumen, die der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen sind:

Exportvolumen in GB	Pauschalpreis
bis 20GB	€ 178,50 (€ 150,00 zzgl. MwSt.)
bis 40GB	€ 357,00 (€ 300,00 zzgl. MwSt.)
bis 60GB	€ 416,50 (€ 350,00 zzgl. MwSt.)
bis 100GB	€ 476,00 (€ 400,00 zzgl. MwSt.)
bis 250GB	€ 535,50 (€ 450,00 zzgl. MwSt.)
> 250GB	auf Anfrage