
Produktschein Exchange, Microsoft 365 ehemals Office 365

Allgemeines

Dieses Dokument ist eine Erweiterung der AGB von John Softwareentwicklung und Vertragsbestandteil zwischen John Softwareentwicklung und den Kunden, mit Produkten rund um Exchange und Microsoft 365.

Produktleistungen

John Softwareentwicklung bietet als Reseller Produkte im Exchange und M365-Umfeld an. Alle reinen Exchange-Dienstleistungen werden ausschließlich in Deutschland in einem nach ISO27001 zertifizierten Rechenzentrum erbracht. Dienste von Microsoft werden seit 2020 teilweise in Deutschland gehostet. Für alle Services und deren Nutzung gelten die durch die Softwarehersteller und Zulieferer definierten Nutzungs- und Lizenzbedingungen, die dem Kunden von John Softwareentwicklung zur Einsicht zur Verfügung gestellt werden. Sollten sich die Nutzungs- oder Lizenzbestimmungen eines Softwareproduktes oder die Verwendung eines bestimmten Softwareproduktes durch den Zulieferer ändern, so wird John Softwareentwicklung den Kunden darüber informieren. Darüber hinaus gelten die vertraglich festgelegten Bedingungen für die einzelnen Produkte. Bei der Vermittlung und für den Betrieb der Services ist es notwendig, persönliche Daten an den Zulieferer Quality Hosting bzw. Microsoft zu übermitteln. Es besteht eine Auftragsdatenvereinbarung zwischen John Softwareentwicklung und Quality Hosting.

Aufgaben und Verantwortlichkeiten

Aufgaben und Verantwortlichkeiten	Endkunde	John Softwareentwicklung	Zulieferer
1st Level Support für die Ersteinrichtung der Services und Beauftragung neuer Service		+	
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)			+
Benennung eines verantwortlichen Ansprechpartners	+		
Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen der eingesetzten Software	+		
Pflege und Konfiguration notwendiger Software-Komponenten auf den Client-Systemen	+	optional als Support	
Installation notwendiger Software-Komponenten auf den Client-Systemen	+	optional als Support	

Wartungsarbeiten

Für Exchange gilt: Zur Optimierung des Netzes und der Services sind 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, vorgesehen. Der Kunde wird mindestens einen Arbeitstag 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 der Zulieferer jederzeit berechtigt, Wartungsarbeiten durchzuführen. Der Kunde wird umgehend über solche Arbeiten informiert. Zeiten in denen Wartungsarbeiten durchgeführt werden zählen nicht als Ausfallzeiten.

Zahlungsbedingungen

1. Die Abrechnung erfolgt sofern vertraglich nicht anders geregelt jährlich im Voraus mit John Softwareentwicklung.
2. John Softwareentwicklung ist berechtigt, im Verzugsfall die Internetpräsenz des Kunden zu sperren und alle sonstigen Leistungen zurückzubehalten.

Liefer- und Leistungsumfang und Eigentumsvorbehalt

1. John Softwareentwicklung agiert lediglich bei Exchange- und Microsoft 365-Produkten Reseller und hat keinen Einfluss auf die Erreichbarkeit der Internet-Services. Es gelten die jeweiligen Verfügbarkeiten und Service-Level-Agreements von Quality-Hosting bzw. Microsoft.
2. Technische Support- und Beratungsleistungen sind nicht in den Angeboten enthalten. Sofern diese gewünscht und in Anspruch genommen werden, werden sie gesondert berechnet.

Stand: 25.Jan.2022 11:00 - christian.john