



Leistungsbeschreibung dbc Hosted Exchange Vers. 3.0 vom 27.12.2018

Inhalt

1	Präambel dbc Hosted Exchange	2
2	Vertragsdokumente + Zertifikate	2
2.1	Verträge und Rangfolge der Dokumente	2
2.2	Zertifizierungen	2
3	Beschreibung Backupverfahren	3
3.1	Bedingungen Backupverfahren	3
3.1.1	Einleitung Kundenverpflichtung	3
3.1.2	Geltungsbereich	3
3.1.3	Häufigkeit und Umfang des Backups	3
3.1.4	Erfolg eines Backups	3
3.1.5	Wiederherstellung von Daten	3
3.1.6	Ausnahmen	4
3.1.7	Haftungsbeschränkung	4
4	Service / Verfügbarkeit (SLA)	4
4.1	Übersicht Verfügbarkeit Service-Level Agreement (SLA)	4
4.2	Bedingungen Verfügbarkeitsgarantie (SLA)	4
4.2.1	Einleitung	4
4.2.2	Geltungsbereich	5
4.2.3	Service und Support	5
4.2.4	Supportzeiten	5
4.2.5	Nutzungszeiten	5
4.2.6	Wartungszeiten	5
4.2.7	Erfüllung des Service Level	5
4.2.8	Entschädigung des Kunden durch eine Gutschrift	5
4.2.9	Ausnahmen	6
4.2.10	Ausschließliche Entschädigung	6
4.2.11	Abwicklung einer Entschädigung	6
5	Hosted Exchange zentrale Regelungen	6
5.1	Allgemeines	6
5.2	Eingesetzte Software und Softwarelizenzen	7
5.3	Speicherplatz	7
5.4	Domainverwaltung	7
5.5	E-Mail Adressen	7



5.6	Versand von E-Mails	7
5.7	Premium Viren- und Spam Schutz	7
6	dbc Hosted Exchange Module und Optionen	8
6.1	dbc Hosted Exchange Standard 25	8
6.2	Öffentlicher Ordner inkl. 25 GB	8
6.3	Zentrale Signatur/Disclaimer, mit AD-Variablen pro Postfach	8
6.4	Anlegen/Anpassen zentrale Signatur nach Vorlage, einmalig	9
6.5	Journaling Postfach pro dbc Hosted Exchange Postfach	9
6.6	Journaling Postfach pro Öffentlicher Ordner	9
6.7	Anlegen / Anpassen Journaling Postfach pro Organisation, einmalig	9
6.8	Newslettersend	9
7	Einrichtungsanleitungen / Handbücher	9
8	Löschung von Daten bei Kündigung von Verträgen / Leistungen	9

1 Präambel dbc Hosted Exchange

dbc Hosted Exchange ist ein Clouddienst, der in Kooperation bzw. unter Zuhilfenahme von Leistungen der BUSYMOUSE Business Systems GmbH, 30519 Hannover durch C&P (im Folgenden „Anbieter“) erbracht wird. Alle Rechenzentren befinden sich in Deutschland.

2 Vertragsdokumente + Zertifikate

2.1 Verträge und Rangfolge der Dokumente

Die Leistungen werden auf Grundlage der folgenden Vertragsbedingungen in der genannten Rangfolge erbracht.

Rangfolge und Vertragsdokumente:

- Diese Leistungsbeschreibung
- Rahmenvertrag/Partnervertrag
- Besonderen Vertragsbedingungen „BV-dbc-Hosted Exchange“
- Besonderen Vertragsbedingungen „dbc“ für die Erbringung von Rechenzentrumsleistungen dbc deutschlands business-cloud
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der C&P

Mit dem Erscheinen eines neuen Vertragsdokumentes verlieren alle vorgehenden Dokumente ihre Gültigkeit. C&P ist verpflichtet wesentliche Vertragsänderungen rechtzeitig anzuzeigen.

2.2 Zertifizierungen

Welche Zertifikate finden Anwendung bzw. gelten für die vertragsgemäßen Dienste:

Zertifikate der Rechenzentren – Ja

ISO 27001 – Scope der C&P-Prozesse – NEIN



3 Beschreibung Backupverfahren

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die vom Anbieter genutzten Backup-Verfahren zur Sicherung der Daten auf den Servern, die die Dienste bereitstellen.

Intervall	Backupumfang	Art Backup	Aufbewahrung Ort / Zeitraum	Wiederherstellungs- Möglichkeit
laufend	System, Datenbanken, elementbasierend	Active-Active Spiegelsystem	Rechenzentrum / -	Übernahme Livebetrieb durch anderen Speicher
Täglich	System, Datenbanken, elementbasierend	schnelle/voll- ständige DPM- Sicherung	Rechenzentrum online / 6 Tage	System, Datenbanken, einzelne Postfächer, einzelne Elemente des Postfaches
Wöchentlich	System, Datenbanken, elementbasierend	vollständige DPM-Sicherung	Anderer Brandabschnitt / 3 Wochen	System, Datenbanken, einzelne Postfächer, einzelne Elemente des Postfaches

3.1 Bedingungen Backupverfahren

3.1.1 Einleitung Kundenverpflichtung

Der Partner/Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass jegliche Daten, die ihm wesentlich sind, durch Kopien gesichert werden. Um die Risiken eines Datenverlustes zu minimieren, führt der Anbieter zusätzlich regelmäßig ein Backup der Daten durch.

3.1.2 Geltungsbereich

Der Anbieter führt nur für bereitgestellte Dienste ein Backup durch, für die ein gültiger Vertrag zwischen dem Anbieter und dem Kunden/Partner besteht. Es werden keine Backups für Dienste durchgeführt, die sich in einer Test- oder Betaphase befinden oder dem Kunden/Partner dauerhaft oder zeitweise kostenfrei zur Verfügung gestellt werden.

3.1.3 Häufigkeit und Umfang des Backups

Die Häufigkeit und der Umfang des Backups ist der vorstehenden Tabelle unter Punkt 3 zu entnehmen.

3.1.4 Erfolg eines Backups

Der Erfolg des Backups wird regelmäßig anhand der Protokolle der eingesetzten Sicherungssoftware überprüft. Ein Backup gilt unabhängig von der tatsächlichen Wiederherstellbarkeit der Daten als erfolgreich, wenn die Sicherungssoftware es als erfolgreich meldet.

Nur mit einer regelmäßigen separat vom Kunden zu beauftragenden, testweisen Wiederherstellung aus der Datensicherung (sog. Disaster Recovery Test) und Prüfung durch den Kunden kann die Datensicherung auf Verlässlichkeit geprüft werden.

3.1.5 Wiederherstellung von Daten

Die Wiederherstellung von Daten aus einem Backup wird nach tatsächlichem Aufwand zum jeweils gültigen Stundensatz abgerechnet. Notwendige Wiederherstellungen deren Ursache im Verschulden des Anbieters liegen, sind kostenfrei.



3.1.6 Ausnahmen

Der Anbieter kann keine Backups durchführen, bei

- a. vom Kunden falsch installierter Software
- b. falscher oder fehlender Konfiguration der Dienste auf Kundenseite
- c. Nichteinhaltung der Systemvoraussetzungen oder anderer Empfehlungen und Einrichtungshinweise
- d. vom Hersteller der Hard- oder Software verursachter Fehler in der eingesetzten Infrastruktur (z.B. Softwarefehler in der eingesetzten Software zur Bereitstellung der Dienste, wie MS Windows Server oder MS Exchange Server oder in der Backupsoftware)
- e. Ausfälle die nicht im Einflussbereich des Anbieters liegen (externe Probleme, Angriffe auf die Netzinfrastruktur- und/oder Systeme, Ausfällen von Teilen des Internets, höhere Gewalt, Streik, Verschulden Dritter)
- f. planmäßigen Wartungen, von denen der Kunde mindestens 48 Stunden vorab in Kenntnis gesetzt wurde
- g. kurzfristiger oder nicht angekündigter Abschaltung / Beschränkung der Systeme, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern.
- h. auf Private Clouds/vDataCenter laufenden Datenbanken (z.B. Exchange, SQL und Active Directory)

3.1.7 Haftungsbeschränkung

Die Haftungsbeschränkung gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (jederzeit auf der Webseite www.cpgmbh.de einsehbar), bleibt durch diese Beschreibung des Backupverfahrens unberührt.

4 Service / Verfügbarkeit (SLA)

4.1 Übersicht Verfügbarkeit Service-Level Agreement (SLA)

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die zugesicherte Verfügbarkeit der Dienste.

Leistung	Kriterium zur Bewertung	Service – Level SLA	Unterschreitung	Gutschrift der monatl. Gebühren
			>0 % bis 0,2 %	10 %
Verfügbarkeit	Möglichkeit über Outlook Web App Mails zu senden und zu empfangen (Während der Nutzungszeiten)	>99,80 % im Jahresmittel zu den Nutzungszeiten	0,2 % bis 0,8 %	40 %
			ab 0,8 %	100 %

4.2 Bedingungen Verfügbarkeitsgarantie (SLA)

4.2.1 Einleitung

Um die Qualität der angebotenen Dienste transparent und messbar darzustellen, hat der Anbieter Bewertungskriterien für die einzelnen Dienste in diesen SLAs definiert. Diese Bewertungskriterien sind die



C&P Capeletti & Perl Gesellschaft für Datentechnik mbH Leistungsbeschreibung dbc Hosted Exchange

Mindeststandards für den jeweiligen Dienst. Sollten diese Mindeststandards (Service-Level) nicht erfüllt werden, regeln die SLAs ebenfalls eine Entschädigung des Kunden/Partners.

4.2.2 Geltungsbereich

Die SLAs gelten nur für Dienste, für die ein gültiger Vertrag zwischen dem Anbieter und dem Kunden/Partner besteht. Die SLAs gelten nicht für Dienste, die sich in einer Test- oder Betaphase befinden oder dauerhaft oder zeitweise kostenfrei zur Verfügung gestellt wurden. Die SLAs gelten nur, wenn der Kunde/Partner sich nicht mit Zahlungen im Verzug befindet.

4.2.3 Service und Support

Grundsätzliche Meldestelle für alle Störungen und Serviceanfragen ist die Hotline der C&P.

Der Kunde/Partner hat die Möglichkeit, Anfragen und Meldungen über die folgenden Kommunikationsmittel bzw. Meldewege einzureichen:

• E-Mail	hotline@cpgmbh.de	Stand: Januar 2018
• Telefon	+49 40 23 622 200	Stand: Januar 2018
• Fax	+49 40 23 622 199	Stand: Januar 2018
• Brief	an C&P Anschrift	Stand: Januar 2018

Die jeweils aktuellen Daten zur Kontaktaufnahme sind auf der Website der C&P zu finden: www.cpgmbh.de.

4.2.4 Supportzeiten

Zeiten, zu denen der Kunde/Partner C&P telefonisch erreichen kann:

Montag – Donnerstag	08.00 h bis 18.00 h
Freitag	08.00 h bis 15.30 h

4.2.5 Nutzungszeiten

Generell stehen die Dienste 24 Stunden, 7 Tage die Woche zur Verfügung. Jedoch sichert C&P die Verfügbarkeit nur zu den genannten Nutzungszeiten zu. Diese sind:

Montag – Freitag	05.00 h bis 24.00 h
Samstag	07.00 h bis 23.00 h
Sonntag	07.00 h bis 22.00 h

4.2.6 Wartungszeiten

Zeiten, in denen der Anbieter Wartungen durchführen kann.

Dienstag - Freitag	00:00 - 05:00
Samstag	00:00 – 07:00
Sa / So	Sa 23:00 – So 07:00
So / Mo	So 22:00 – Mo 05:00

4.2.7 Erfüllung des Service Level

Der Service-Level für einen Dienst ist erfüllt, wenn das definierte Bewertungskriterium positiv erfüllt ist. Die Betrachtung erfolgt, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, für ein Kalenderjahr. Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt durch den Anbieter und wird auf Nachfrage nachgewiesen.

4.2.8 Entschädigung des Kunden durch eine Gutschrift

Wird der Service-Level im Jahresmittel nicht erfüllt, erhält der Kunde auf Antrag eine prozentuale Gutschrift einer regelmäßigen monatlichen Gebühr, die für die Nutzung des Dienstes angefallen sind, maximal jedoch in Höhe des



1,0-fachen (100%) einer regelmäßigen Monatsgebühr pro Kalenderjahr. Der Prozentsatz ist abhängig von der Höhe der Unterschreitung gemäß Punkt 4.1.

4.2.9 Ausnahmen

Ein Service-Level gilt trotzdem als erfüllt, wenn die Probleme durch eine der folgenden Ursachen begründet sind:

- a. Technische oder sonstige Probleme verursacht durch den Kunden bzw. Hard- oder Software des Kunden
- b. vom Kunden falsch installierte Software
- c. falsche oder fehlende Konfiguration der Dienste auf Kundenseite
- d. Nichteinhaltung der Systemvoraussetzungen oder anderer Empfehlungen und Einrichtungshinweise
- e. vom Hersteller der Hard- oder Software verursachte Fehler in der eingesetzten Infrastruktur (z.B. Softwarefehler in der eingesetzten Software zur Bereitstellung der Dienste, wie MS Windows Server oder MS Exchange Server)
- f. Ausfälle die nicht im Einflussbereich des Anbieters liegen (externe DNS-Probleme, Angriffe auf die Netz- und Mailsysteme, Ausfälle von Teilen des Internets, höhere Gewalt, Streik, Verschulden Dritter)
- g. planmäßige Wartungen, von denen der Kunde mindestens 48 Stunden vorab in Kenntnis gesetzt wurde
- h. kurzfristig oder nicht angekündigte Beschränkung des Zugangs zu den Diensten, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern.

4.2.10 Ausschließliche Entschädigung

Kann der Anbieter Service-Level nicht erfüllen, ist die in den SLAs vereinbarte Entschädigung der einzige und ausschließliche Abhilfeanspruch des Kunden/Partners. Weitere Ansprüche gegen den Anbieter sind nicht oder nur im Rahmen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der C&P möglich.

4.2.11 Abwicklung einer Entschädigung

Wird ein Service-Level nicht erfüllt, muss der Kunde/Partner innerhalb von 30 Tagen nach Kenntnisnahme der Nichterfüllung, den Anspruch schriftlich melden. Hierbei übermittelt der Kunde/Partner detaillierte Beschreibungen des Problems/der Probleme, die die Nichterfüllung des Service-Levels begründen, insbesondere den Zeitraum, die Anzahl der betroffenen Benutzer, die Zugriffsart und den Zugriffsort, sowie die etwaigen Versuche das Problem zu lösen. Der Anbieter wird diese Beschreibungen mit den eigenen Verfügbarkeitsaufzeichnungen und Störungsmeldungen (Tickets) abgleichen.

Meldungen von kundeneigenen internen oder externen Überwachungsdiensten (Monitoring) des Kunden/Partners begründen keinen Anspruch auf Entschädigung, sondern ausschließlich Probleme betroffener Benutzer.

5 Hosted Exchange zentrale Regelungen

5.1 Allgemeines

Der Anbieter bietet mit Hosted Exchange basierend auf Microsoft Exchange Technologien die Nutzung von gängigen E-Mailfunktionen bestehend aus einem oder mehreren E-Mail-Postfächern. Diese elektronischen Postfächer dienen dem Senden, Empfangen und Speichern von E-Mails und anderen Elementen (Termine, Kontakte, Aufgaben, Notizen), sowie der bereichsübergreifenden Zusammenarbeit.



5.2 Eingesetzte Software und Softwarelizenzen

Microsoft Hosted Exchange Server. (Version wird vom Betreiber vorgegeben.)

5.3 Speicherplatz

Zu jedem gehosteten E-Mail-Postfach wird Speicherplatz zur Verfügung gestellt. Dieser ist abhängig von der gebuchten Paketvariante.

Der Nutzer erhält Mails über die Auslastung seines Postfachs, wenn die für den Empfang von E-Mails definierten Schwellenwerte überschritten werden.

Datenübertragungsvolumen ist unbegrenzt enthalten.

Eine Datensicherung wird unabhängig vom gebuchten Paket durchgeführt (siehe Punkt „Beschreibung Backupverfahren“).

5.4 Domainverwaltung

Der Kunde/Partner hat ggf. die Möglichkeit, auf ihn registrierte Domains zu konfigurieren und für die Dienste zu nutzen. Der Kunde/Partner darf nur Domains eintragen/konfigurieren, für die er die entsprechenden Ermächtigungen, Rechte bzw. Handlungsvollmachten besitzt. Der Kunde/Partner hält den Anbieter von Rechtsverletzungen durch ihn frei.

5.5 E-Mail Adressen

Für die E-Mail-Postfächer können vom Kunden/Partner unter dem registrierten Domain-Namen öffentliche E-Mail-Adressen gebildet werden. Voraussetzung hierfür ist, dass die Domain auf den Kunden registriert und für die jeweiligen Dienste konfiguriert ist. Für jedes E-Mail-Postfach können bis zu 100 Aliasnamen für den Empfang von Nachrichten eingerichtet werden.

5.6 Versand von E-Mails

E-Mails können mit einem Datenvolumen von maximal 100 MB pro E-Mail inklusive der Anhänge versendet werden. Es können maximal 10 E-Mails pro Minute pro Postfach versendet werden. Die Anzahl der Empfänger ist auf 1000 pro E-Mail und insgesamt auf 1500 pro Tag pro Postfach begrenzt. Spamversand ist verboten.

5.7 Premium Viren- und Spam Schutz

Der Spam- und Virenfilter ist ein mehrstufig ausgelegter E-Mail-Gateway mit umfassenden Prüfungen aller E-Mails die den Exchange Server per SMTP von fremden Servern erreichen. Vor der Annahme der E-Mail prüft der eingehende MTA (Mail Transfer Agent) ob es sich beim versendenden Server um einen bekannten Spammer handelt. Hierfür kommen mehrere namhafte Blacklists zum Einsatz. Die angenommene E-Mail wird nun mit Hilfe von mindestens zwei Virensignaturen auf Viren untersucht. Nach der Virenprüfung untersucht das Gateway die E-Mail auf bekannte Spam- und Phishing-Links und vergleicht den Inhalt der gesamten E-Mail mit bekannten Spam-Signaturen. In der Grundeinstellung werden die als Spam erkannten E-Mails in einem Quarantänebericht täglich einmal aufgelistet. Aus diesem Quarantänebericht kann der Benutzer die Zustellung einer als Spam erkannten Mail nachträglich freigeben. Alternativ kann konfiguriert werden, dass die als Spam erkannten Mails lediglich als solche gekennzeichnet und zugestellt werden.

Folgende Funktionen stehen zur Verfügung bzw. können eingerichtet werden:

- SSL-Verschlüsselte Übertragung aller E-Mails (wenn der Zielsever dies unterstützt)
- Virenprüfung durch mindestens 2 AV-Engines
- Virenprüfung von Archiven in E-Mail-Anhängen
- Greylisting auf Domainebene*



C&P Capeletti & Perl Gesellschaft für Datentechnik mbH Leistungsbeschreibung dbc Hosted Exchange

- DKIM-Signatur (DomainKeys)*
 - BATV (Bounce Address Tag Validation)*
 - Whitelisting auf Domain- und Benutzerebene
- (* nur für Domains deren E-Mails komplett über den Anbieter laufen)

Als weitere Maßnahme die Spamfilterung zu optimieren, wird dem Kunden/Partner die Möglichkeit einer domänenweiten White- und Blacklist über den Support angeboten. Die Whitelist erlaubt das Ausschließen bestimmter Absender und Domänen von der Filterung auf dem Gateway. Die Blacklist ermöglicht die individuelle Bekämpfung von Spam und anderen unerwünschten E-Mails zum Schutz der eigenen Organisation.

Ausgehende E-Mails an fremde SMTP Server werden durch mind. zwei AV-Engines auf Viren und auf Spam untersucht.

6 dbc Hosted Exchange Module und Optionen

6.1 dbc Hosted Exchange Standard 100

Speicherplatz: 100 GB

Funktionsumfang:

- Premium Viren- und Spamschutz wie vorstehend beschrieben
- Ein gemeinsames Adressbuch (interne und externe Kontakte), Verteilerlisten
- Zugriff:
 - Outlook Web Access (SSL-verschlüsselt) über einen aktuellen Browser
 - Outlook-Zugriff (SSL-verschlüsselt)
 - Windows Geräte ab Outlook Version 2010 (mit KB2965295)
 - Mac Geräte ab Outlook für Mac Version 2011
 - Push-Funktion ActiveSync für mobile Endgeräte auf E-Mails, Kalender, Kontakte und Aufgaben - Voraussetzung ist, dass das mobile Gerät die ActiveSync Funktion für Exchange Server ab Version 2016 unterstützt. Maximal kann die Funktion pro Postfach an 10 mobilen Endgeräten gleichzeitig benutzt werden.

6.2 Öffentlicher Ordner inkl. 100 GB

Verfügbar für die Produktvarianten Hosted Exchange Standard.

Speicherplatz: 100 GB

Bereitstellung eines Öffentlichen Ordners im Hosted Exchange für die Kundenorganisation zur Speicherung von E-Mails zur gemeinsamen Nutzung. Öffentliche Ordner können für den Empfang von E-Mails konfiguriert werden.

Unterordner können von berechtigten Benutzern im Outlook erstellt werden. Der E-Mail Empfang ist nicht für Unterordner möglich. Unterordner können auch für Kalender, Kontakt und Aufgaben Elementen genutzt werden.

Zugriff auf Öffentliche Ordner und Unterordner ist nur über Outlook und Outlook Web Access möglich, nicht über ActiveSync (mobile Geräte).

6.3 Zentrale Signatur/Disclaimer, mit AD-Variablen pro Postfach

Nur für die gesamte Exchange Organisation bestellbar, nicht für ausgewählte Postfächer.

Diese Option ermöglicht es vorher festgelegte Vorlagen an jede ausgehende E-Mail unabhängig vom verwendeten Endgerät als Signatur anzuhängen. Die Vorlagen werden im HTML, Rich- und Plain-Text Format hinterlegt und je nach E-Mail Format angehängt. In den Vorlagen können Platzhalter für Kontaktinformationen des Postfachbenutzers eingefügt werden (z.B. Firma, Titel, Name, Vorname, Adresse, Kontaktdaten, Position).



6.4 Anlegen/Anpassen zentrale Signatur nach Vorlage, einmalig

Die Einrichtung der Vorlagen für die Signatur erfolgt über den Support. Bitte senden Sie uns fertige Vorlagen in den jeweiligen Formaten. Das Anlegen/Anpassen enthält pro Anlage/Änderungsauftrag alle drei Formate. Manuelle Anpassungen an den Vorlagen durch unseren Support werden separat nach Zeitaufwand zum gültigen Stundensatz abgerechnet.

6.5 Journaling Postfach pro dbc Hosted Exchange Postfach

Nur für alle Postfächer der Exchange Organisation bestellbar, nicht für ausgewählte Postfächer.

Speicherplatz: 1 GB (Kunde ist für laufende Abholung verantwortlich).

Alle den Postfächern der Organisation zugestellten und aus den Postfächern versandten E-Mails werden an das Exchange Journaling Postfach übergeben.

6.6 Journaling Postfach pro Öffentlicher Ordner

Ist nur für die gesamte Exchange Organisation bestellbar.

Speicherplatz: 1 GB (Kunde ist für laufende Abholung verantwortlich).

Alle dem Ordner zugestellten E-Mails werden an das Exchange Journaling Postfach übergeben.

6.7 Anlegen / Anpassen Journaling Postfach pro Organisation, einmalig

Die Einrichtung des Journaling Postfaches erfolgt über den Support.

6.8 Newsletterversand

C&P bietet mit SMTP-Relay einen Zugang zu einem Mailserver an, der E-Mails an beliebige Empfänger mit beliebigem Absender zustellt. Der Kunde darf über dieses Relay nur E-Mails mit seinem Absender versenden oder mit einem Absender, den er selbst oder ein Unternehmen besitzt, für welches er handlungsbevollmächtigt ist. Die Anzahl der zu versenden Mails ist auf 2500 Mails pro Tag begrenzt.

Der Kunde/Partner hält C&P von Rechtsverletzungen durch ihn frei.

7 Einrichtungsanleitungen / Handbücher

Sofern Einrichtungsanleitungen oder Handbücher angeboten werden, können diese ausschließlich elektronisch zum Download zur Verfügung gestellt werden.

8 Löschung von Daten bei Kündigung von Verträgen / Leistungen

Für alle Leistungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag gilt:

C&P ist nicht verpflichtet, Daten, Programme, virtuelle Server oder Daten aus Services über das Vertragsende hinaus vorzuhalten. Sofern ein Einzelauftrag, ein Leistungsschein, ein Service oder eine sonstige Leistung vom Kunden/Partner gekündigt wurde, wird C&P umgehend nach Vertragsende alle Daten oder Systeme aus dem gekündigten Vertrag unwiderruflich löschen.

C&P benötigt dazu keinen gesonderten Löschauftrag vom Kunden/Partner. Der Kunde/Partner ist verpflichtet, rechtzeitig vor Vertragsende alle noch benötigten Daten zu sichern.