

Dienstspezifische Bestimmungen und Service Levels

MailStore Cloud

Anlage zu den Allgemeinen Nutzungsbedingungen

Version May 2025

Einleitung

Diese Anlage „Dienstspezifische Bestimmungen und Service Levels“ legt die zusätzlichen Bedingungen fest, die für Ihre Nutzung der unten aufgeführten Dienste gelten.

Großgeschriebene Begriffe, die in diesen Bedingungen nicht definiert sind, haben die Bedeutung, die ihnen in den Allgemeinen Nutzungsbedingungen für die MailStore Cloud („MailStore AGB“) gegeben wird.

MailStore Cloud Archiving Services (“MailStore Cloud”)

Service Description für MailStore Cloud

MailStore Cloud ist eine Cloud-basierte E-Mail-Archivierungslösung von MailStore mit den folgenden Kernfunktionen:

E-Mail-Archivierung

Der Kunde kann E-Mails von verschiedenen E-Mail-Servern oder E-Mail-Diensten in einem von OpenText bereitgestellten Cloud-Speicher archivieren.

Webbrowser-Zugang

Der Kunde kann über einen kompatiblen Webbrowser auf die MailStore Cloud zugreifen, um seine E-Mails zu verwalten und die Archivpostfächer der Endbenutzer zu nutzen.

Aufbewahrungsrichtlinien

Der Kunde kann Archivierungs- und Aufbewahrungsrichtlinien für E-Mail-Nachrichten festlegen, die sich von den Richtlinien unterscheiden, die ein Endbenutzer auf sein eigenes Postfach anwenden kann.

Suche in Postfächern

Der Kunde kann innerhalb seiner Organisation nach E-Mail-Nachrichten und Nachrichteninhalten einschließlich Anhängen in einzelnen oder mehreren Postfächern suchen.

Benutzerverwaltung

Der Kunde kann Anwendungsbenutzer, Gruppen und Berechtigungen lokal verwalten und Benutzer und Gruppen mit einem oder mehreren externen Verzeichnissen oder -diensten synchronisieren.

Import und Export

Der Kunde kann E-Mail-Nachrichten aus anderen MailStore-Produkten importieren und einzelne oder mehrere E-Mail-Nachrichten als Dateien exportieren.

Legal Hold

Legal Hold verhindert, dass E-Mails von Benutzern oder durch Aufbewahrungsrichtlinien gelöscht werden. Solange Legal Hold aktiviert ist, können keine E-Mails aus dem System gelöscht werden.

Audit-Protokoll

Das Audit-Protokoll wird verwendet, um auditierbare Ereignisse in MailStore Cloud zu protokollieren. Dies beinhaltet (aber ist nicht beschränkt auf) das Anlegen und Ändern, sowie Löschen von Benutzern, Gruppen und Aufbewahrungsrichtlinien.

Aktuelle Spezifikationen zu Funktionen der aktuellen Version von MailStore Cloud, technische Anforderungen und Anleitungen für die Verwendung sind unter www.mailstore.com aufgeführt.

Plattformen und Systeme von Drittanbietern

Sie sind für die Konfiguration der entsprechenden Plattformen oder Systeme von Drittanbietern verantwortlich, um Ihre Inhalte an die MailStore Cloud zu übertragen. Sie sind verantwortlich für die Einholung aller erforderlichen Zustimmungen jedes einzelnen Endnutzers (in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften), um MailStore die Bereitstellung des Dienstes zu ermöglichen. E-Mail- und andere Kommunikationsdienste von Drittanbietern werden nicht von MailStore angeboten, kontrolliert oder bereitgestellt, und MailStore ist nicht dafür verantwortlich, wie ein Dritter Ihre Inhalte überträgt, darauf zugreift, sie verarbeitet, speichert, nutzt oder Daten zur Verfügung stellt.

Datenaufbewahrung

Sie sind verantwortlich für die Nutzung der MailStore Cloud in Übereinstimmung mit geltendem Recht, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für E-Mail-Dienste von Drittanbietern und Ihren eigenen internen Aufbewahrungsanforderungen. Damit Ihre Inhalte aufbewahrt werden können, ist ein gültiges Abonnement der MailStore Cloud erforderlich. Wenn Ihr Abonnement abläuft oder gekündigt wird, kann MailStore Ihre Inhalte löschen. Wenn Sie Ihr Abonnement nicht innerhalb der Kündigungsfrist verlängern, werden alle Ihre archivierten Inhalte gelöscht, ohne dass Sie die Möglichkeit haben, diese wiederherzustellen.

Service Level Addendum

Dieses Service Level Addendum („SLA“) legt die von MailStore erbrachten Service Level für die in Abschnitt 2 unten aufgeführten Leistungen fest. Großgeschriebene Begriffe, die in

diesem SLA nicht definiert sind, haben die ihnen in den MailStore AGB zugewiesene Bedeutung.

1. Definitionen.

a. „**Downtime**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat, in denen die Dienste nicht verfügbar oder nicht funktionsfähig sind, mit Ausnahme der in Abschnitt 4 dieses SLA genannten Ausnahmen, wie von MailStore festgelegt.

b. „**Uptime Percentage**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat

abzüglich der erlittenen Downtime in einem Kalendermonat, geteilt durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat, wie von MailStore ermittelt.

2. Anwendbare Dienste.

Dieses SLA gilt für die folgenden Leistungen:

a. MailStore Cloud

3. Verfügbarkeit.

Solange Sie die Dienste in Übereinstimmung mit den MailStore AGB abonniert haben, wird MailStore alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass die Dienste mit einer prozentualen Verfügbarkeit von 99,9%, gemessen über einen

beliebigen Kalendermonat, verfügbar und betriebsbereit sind (das „Service-Level-Ziel“).

4. Ausschlüsse vom Service-Level-Ziel.

Das Service-Level-Ziel schließt Ausfallzeiten aus, die sich ergeben aus:

a. Ausfälle von Diensten Dritter (insbesondere Amazon Web Services und Microsoft Azure,) oder andere Ursachen, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von MailStore liegen;

b. Konfiguration, Wartung oder Korrektur von Software, Hardware oder Kommunikationseinrichtungen Dritter;

c. Geplante Wartung oder Notfallwartung;

d. Ihre Nutzung einer nicht unterstützten Version der Dienste;

- e. Höhere Gewalt gemäß Ziffer 13.8 der MailStore AGB; oder
- f. Ihre Nutzung der Dienste in Abweichung von den MailStore AGB.

5. **Rechtsbehelf**

Falls MailStore in einem Kalendermonat das Service Level Target nicht erreicht und Sie Ihren Verpflichtungen aus den MailStore AGB nachgekommen sind, können Sie den MailStore-Support (support@mailstore.com) über die Nichterfüllung informieren und MailStore wird sich in wirtschaftlich angemessener Weise bemühen, das Problem zu beheben. Sollte

MailStore nicht in der Lage sein, ein wesentliches Problem zu beheben, können Sie Ihr

Abonnement mit einer Frist von fünf (5) Tagen schriftlich kündigen und MailStore erstattet Ihnen einen anteiligen Betrag Ihrer im Voraus bezahlten Abonnementgebühren für den

Zeitraum nach dem Datum des Wirksamwerdens der Kündigung. Der in diesem Abschnitt 5 des SLA genannte Rechtsbehelf ist Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsbehelf für den Fall, dass MailStore das Service Level Target nicht einhalten kann, oder für jeden anderen Anspruch im Zusammenhang mit der Nichtverfügbarkeit der Dienste.