



---

## Leistungsbeschreibung Continuity Service

1. Der Hornetsecurity Continuity Service ist eine Erweiterung der Hornetsecurity Spam and Malware Protection und setzt die Nutzung der Spam and Malware Protection voraus.
2. Hornetsecurity speichert eingehende und ausgehende E-Mails des Auftraggebers für einen Zeitraum von 3 Monaten auf seinen eigenen IT-Systemen unter der Voraussetzung, dass diese E-Mails über die Server von Hornetsecurity geleitet werden.
3. Auf die gespeicherten E-Mails können autorisierte Benutzer aus dem Internet zugreifen. Gespeicherte E-Mails können nach bestimmten Kriterien und Inhalten durchsucht werden um bestimmte E-Mails im Speicher ausfindig zu machen. Autorisierte Benutzer können interaktiv die erneute Zustellung gespeicherter E-Mails auf die Systeme des Auftraggebers veranlassen.
4. Für den Fall des Ausfalls des E-Mail-Servers des Auftraggebers stellt Hornetsecurity einen eigenen E-Mail-Server (Backup-Server) im Rechenzentrum von Hornetsecurity zur Verfügung, auf den eingehende E-Mails umgeleitet und von dem ausgehende E-Mails verschickt werden können.
5. Die Umleitung eingehender E-Mails auf den Backup-Server erfolgt wahlweise auf Anforderung oder automatisch. Die entsprechende Einstellung (manuell oder automatisch) wird auf Anforderung des Auftraggebers vom Hornetsecurity Support aktiviert.
6. Auf E-Mails im Backup-Server können autorisierte Benutzer des Auftraggebers während des Ausfalls des E-Mail-Servers des Auftraggebers per POP3, IMAP oder Webmail-Interface zugreifen.
7. E-Mails im Backup-Server werden automatisch an den E-Mail-Server des Auftraggebers übertragen, sobald dieser wieder verfügbar ist und die E-Mails nicht zuvor per POP3, IMAP oder Webinterface in andere Ordner verschoben oder gelöscht wurden. E-Mails werden nach Übertragung an den E-Mail-Server des Auftraggebers aus dem Backup-Server gelöscht.
8. Hornetsecurity stellt den Support autorisierter Benutzer sicher, soweit es die Systeme von Hornetsecurity betrifft. Der Support von Systemen des Auftraggebers ist nicht Vertragsbestandteil.
9. Fair Use Limits (Einschränkungen zur angemessenen Nutzung)
  - a. Die Bandbreite, der Speicherplatz, die Infrastruktur und die Ressourcen, die für die Nutzung der Software erforderlich sind und die wir in diesem Zusammenhang zur Verfügung stellen, werden von allen unseren Kunden gemeinsam genutzt. Daher haben wir das Recht, Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass alle Kunden die Lösung angemessen und fair nutzen, so dass eine solche Nutzung die normale Serviceleistung für andere Kunden nicht beeinträchtigt oder verhindert.
  - b. Wir haben uns dazu entschlossen, keine Richtwerte vorab festzulegen, die eine exzessive oder unangemessene Nutzung bestimmen, da wir nach unserem Ermessen entscheiden können, unsere normalen Service-Levels aufrechtzuerhalten, indem wir anderen Nutzern reservierte Ressourcen, die zu diesem Zeitpunkt nicht genutzt werden, neu zuweisen oder Ressourcen anderweitig skalieren. Sie verstehen, dass wir, wenn wir uns entscheiden, unsere Richtlinie zur angemessenen Nutzung nicht aktiv durchzusetzen, nicht davon ausgehen, dass wir auf unser Recht, dies zu tun,



- verzichtet haben, noch haben wir zugestimmt, dass Sie unsere Dienste weiterhin auf demselben Niveau nutzen, wie Sie es zu einem bestimmten Zeitpunkt tun.
- c. Um unsere Dienste nutzen zu können, müssen Sie abrechenbare Einheiten erwerben. Die Anzahl der abrechenbaren Einheiten, die Sie benötigen, hängt von einer Reihe von Kriterien ab, wie z. B. der Größe Ihres Unternehmens, der Anzahl der Nutzer und der Speichergröße der jeweiligen Datenquellen. Sie können die Anzahl der abrechenbaren Einheiten, die Sie benötigen, anhand unserer Leitfäden, die wir auf unserer Webseite für Gebühren und Abrechnungen hochgeladen haben, oder durch die Unterstützung unseres Vertriebsteams ermitteln.
- d. Unabhängig von der Anzahl der abrechenbaren Einheiten, die Sie erworben haben, müssen Sie unsere Dienstleistungen zweckmäßig nutzen, und zwar in einer Weise, die es nicht erforderlich macht, dass wir unverhältnismäßig viele Ressourcen zuweisen müssen. Um dies festzustellen, werden wir Ihre Nutzung unserer Ressourcen und Ihren Speicherbedarf mit dem eines durchschnittlichen Kunden vergleichen. Den Durchschnittskunden ermitteln wir, indem wir die 5% höchsten und die 5% niedrigsten Kunden der jeweiligen Ressource unberücksichtigt lassen und den Mittelwert über alle unsere aktiven Kunden bilden.
- e. Spezifische Merkmale, die sich auf die Branche beziehen, in der Sie tätig sind, werden bei der Feststellung, ob die Nutzung als angemessen angesehen wird, nicht berücksichtigt.
- f. Wenn wir nach vernünftigem Ermessen und in gutem Glauben davon ausgehen, dass die Nutzung unserer Lösung durch Sie nicht sinnvoll ist oder gegen diese Richtlinie verstößt, werden wir nach eigenem Ermessen eine der folgenden Maßnahmen ergreifen:
- i. Ihnen erlauben, unsere Lösungen weiterhin zu nutzen, jedoch vorbehaltlich unter der Bezahlung zusätzlicher Gebühren und der Einhaltung von Bedingungen, die wir unter den gegebenen Umständen für angemessen halten.
  - ii. Sie zu informieren, dass Ihr Konto innerhalb eines nach unserem Ermessen angemessenen Zeitrahmens gekündigt wird. Während dieses Zeitraums werden die Backups ausgesetzt.
- g. Wenn wir von unserem Recht Gebrauch machen, Ihr Konto wie oben beschrieben zu kündigen:
- i. werden Ihre Sicherungsdaten am Ende des von uns in der diesbezüglichen Benachrichtigung fest-gelegten Zeitrahmens gelöscht, ungeachtet anderslautender Bestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
  - ii. erhalten Sie eine Rückerstattung der im Voraus gezahlten Gebühren für die verbleibenden Tage Ihres Abonnementzeitraums.