

Leistungsbeschreibung (SLAs)
CNC E-Mail Service
für Kärntner Gemeinden
(Stand [9]/2018)

Produktbeschreibung „CNC E-Mail Service“ für Kärntner Gemeinden

Der CNC E-Mail Service ermöglicht das Senden und Empfangen von E-Mails sowie die Ausführung der Funktionen, die in der u. a. Tabelle „Leistungsumfang CNC E-Mail Service“ (in Folge kurz „Leistungsumfang“ genannt) angeführt sind.

Die Nutzung des CNC E-Mail Service kann mittels lokal installierten E-Mail-Programms (z.B. MS Outlook) oder Web-Browsers (z.B. Internet Explorer) oder Smartphone (z.B. iPhone) erfolgen. Für ein entsprechendes E-Mail-Programm / Endgerät hat der Kunde bei allen Produktausprägungen selbst zu sorgen. Für die Kompatibilität der vom Kunden bereitgestellten Einrichtungen und für allenfalls aufgrund einer Inkompatibilität entstehende Beeinträchtigungen oder Schäden ist eine Haftung des GSZ ausgeschlossen.

Um den CNC E-Mail Service zu nutzen, sind folgende Voraussetzungen seitens des Kunden auf eigene Gefahr, Risiko und Kosten einzurichten:

- Eine aufrechte Internet- oder Intranet-Anbindung
- State of the Art Desktop, Notebook oder Smartphone
- Internet Browser für Outlook Web Access (Internet Explorer ab der Version 7.x, oder Zugriff mittels anderen gängigen Webbrowsers wie z.B. Opera, Mozilla, Chrome, etc...); Hinweis: Bei Einsatz von diesen anderen Browsern ist mit diversen Einschränkungen je nach Version zu rechnen.

Mangels sach- und fachgerechter und produktentsprechender Erfüllung dieser Voraussetzungen durch den Kunden kann seitens des GSZ keine Gewähr für eine einwandfreie Bereitstellung und Betriebsführung des angebotenen Produktes eingeräumt werden.

CNC E-Mail Service im Überblick

Das vertragsgegenständliche CNC E-Mail Service besteht aus den nachfolgenden einzelnen Leistungsbestandteilen:

Leistungsbeschreibung	Verfügbarkeit
POP 3	X
IMAP 4	X
MAPI / RPC over HTTPS	X
Privates Adressbuch	X
Öffentlicher Kalender	X
Öffentliches Adressbuch	X
Externe Kontakte	X
Mobiles Empfangen / Senden von E-Mails	X
Mobiles Lesen / Schreiben vom Kalender	X
Synchronisation (Microsoft ActiveSync)	X
Größenbeschränkungen	

Senden / Empfangen E-Mail (MB)	20 / 20
Mailbox Größe (MB)	2.000
Security	
Virenschutz	X
Spamschutz	X
SPAM-Quarantäne	X
SSL Verschlüsselung	X
Support	
Support	X
Verfügbarkeit	>99% (Jahr)
Anmerkung: X = verfügbar, - = nicht Verfügbar	
Entgelte	
Einmaliges Herstellungsentgelt (netto)	Lt. Angebot
Monatliches Entgelt pro Postfach (netto)	Lt. Angebot
Mobiler Zugriff auf Postfach	Inkl.
Erweiterung einer Mailbox um 500 MB (netto)	Lt. Angebot

Funktionen

Nachfolgend werden die in der Tabelle genannten Funktionen grundsätzlich beschrieben. Eine weiterführende Beschreibung zu den einzelnen Funktionen zu Hosted Exchange ist unter www.microsoft.at zu finden. Leistungsinhalt sind ausschließlich die von den Herstellern der jeweiligen Leistungskomponenten (Softwarehersteller, etc.) zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses tatsächlich beziehbaren, bekannten und bereitgestellten Funktionalitäten.

Mailbox Funktionen

IMAP4

IMAP4 steht für Internet **M**ail **A**ccess **P**rotocol 4 und gilt als Nachfolger des POP3-Protokolls. Es ermöglicht nicht nur das Abholen von E-Mails vom Server, sondern auch das dortige Bearbeiten wie Löschen, Umbenennen oder Sortieren in Unterverzeichnisse.

Privates Adressbuch

Das private Adressbuch (persönliche Kontakte) ermöglicht die Speicherung von Kontaktdaten, wie EMail-Adressen und Telefonnummern, die direkt aus der Adresszeile des E-Mailclients ausgewählt werden können.

Öffentlicher Kalender

Der Öffentliche Kalender bietet die Möglichkeit, Termine und Besprechungen zentral zu organisieren. Dabei werden die freien oder gebuchten Zeiten der jeweiligen Teilnehmer dem Organisator als Information dargestellt.

Öffentliches Adressbuch

Das öffentliche Adressbuch bietet im Gegensatz zum privaten Adressbuch den Vorteil eines globalen, dem gesamten Unternehmen zugänglichen Adressverwaltungssystems. Somit können auch hier direkt aus der Adresszeile des E-Mailclients die Adressen ausgewählt werden.

Externe Kontakte

Die Externen Kontakte bieten die Möglichkeit, Kontakte außerhalb der eigenen Organisation trotzdem verfügbar zu machen.

Outlook Web Access (OWA) Funktionen

Outlook Web Access ermöglicht dem Anwender, von jeder Internet-Station seine E-Mails abzufragen. Der Outlook Web Access bietet unter anderem nachfolgende Funktionen:

Kalender

Der Kalender bietet die Möglichkeit Termine und Besprechungen zentral zu organisieren.

Kontakte

Die Kontakte bieten die Möglichkeit ein globales Adressbuch innerhalb der eigenen Organisation für alle Mitglieder in der Organisation verfügbar zu machen.

Aufgaben

Die Aufgaben ermöglichen die Erledigung von zeitgesteuerten Tätigkeiten.

Journal

Das Journal zeichnet automatisch Aktionen auf, die der Anwender in Bezug auf die einzelnen Kontakte unternimmt, und trägt die Aktionen in eine Zeitskalaansicht ein. Einerseits kann der Anwender alle Microsoft Outlook-Elemente, wie z. B. E-Mail-Nachrichten oder andere Microsoft Office-Dokumente, beispielsweise Microsoft Word- oder Microsoft Excel-Dateien, verfolgen. Darüber hinaus kann der Anwender aber auch jede beliebige Interaktion dokumentieren, die er in Erinnerung behalten möchte.

Notizen

Notizen sind das elektronische Äquivalent zu Haftnotizen aus Papier. Der Anwender kann Notizen, um Fragen, Ideen, Erinnerungen oder beliebige andere kurze Texte schnell zu notieren, verwenden. Der Anwender kann die Notizen auf dem Bildschirm geöffnet lassen, während er weiterarbeitet.

Suchordner

Suchordner sind virtuelle Ordner, die Ansichten aller E-Mail-Elemente enthalten, die bestimmte Suchkriterien erfüllen. Suchordner werden nicht zum Speichern von Nachrichten verwendet. Suchordner zeigen die Ergebnisse zuvor definierter Suchabfragen an. Die angezeigten E-Mail-Nachrichten werden weiterhin in einem oder mehreren Outlook-Ordern gespeichert.

Signatur

Signaturen ermöglichen die individuelle Gestaltung der E-Mail Nachricht in der Fußzeile. Dabei fügt der Anwender mit Hilfe von MHE automatisch bei jeder neuen E-Mail die zuvor erstellte Signatur ein.

Junk E-Mail Filtering

Junk E-Mail Filtering ermöglicht die Blockierung von unerwünschten E-Mails. Dabei können persönliche Einstellungen betreffend Liste sicherer Absender, Liste blockierter Absender und Liste

sicherer Empfänger individuell angepasst werden. Somit können unerwünschte E-Mails direkt ausgefiltert werden.

Rich Client:

Rich Client bietet die Möglichkeit, Formateinstellungen wie Schriftart und Farbe im Textbereich der Nachricht zu gestalten.

Erinnerungen

Erinnerungen werden automatisch z.B. beim Ablauf einer Aufgabe oder einem kurz darauf geplanten Meeting in Form eines Popups angezeigt.

Benachrichtigungen

Benachrichtigungen werden beim Eintreffen neuer E-Mails erzeugt, die dem Anwender aktuelle Informationen über die eingetroffene Nachricht, wie Absender oder Betreff anzeigen.

Rechtschreibung

Die Rechtschreibung bietet die Möglichkeit, auf Basis der vom Anwender eingestellten Systemsprache, die erstellten Textinhalte einer E-Mail auf korrekte Rechtschreibung zu überprüfen.

Secure MIME

Secure Multi-Purpose Internet Messaging Extensions (Secure MIME) ermöglicht das Blockieren von allen Anhängen oder spezifischen Filetypen und bietet weiters die Möglichkeit Zugriff auf Anhänge nur von bestimmten Servern zu zulassen.

Mailbox Filterregeln

Filterregeln dienen dem Verwalten von E-Mail-Nachrichten, in dem sie Aktionen an Nachrichten ausführen, die bestimmte Bedingungen erfüllen. Nachdem eine Regel erstellt worden ist, wendet das MHE die Regel an.

Einstellungen

Mit den Einstellungen besteht die Möglichkeit, das Aussehen des OWA individuell (Farbe, Schriftart) zu gestalten.

Mobility Funktionen

Nachfolgend werden die Möglichkeiten einer mobilen Kommunikation mit dem MHE beschrieben:

(OMA) Outlook Mobil Access

OMA ermöglicht es einem mobilen Anwender jederzeit über ein WAP, HTML, cHTML oder xHTML (WAP 2.x) fähiges Endgerät auf seine Mailbox zuzugreifen und Informationen aus E-Mails, Kalendereinträge, Kontakte und Aufgaben abzufragen.

Synchronisation (Microsoft ActiveSync)

Microsoft ActiveSync kann automatisiert, in definierten Zeitabständen von mobilen Endgeräten (wie z.B. PDA) oder durch den Anwender selbst auf einem mobilen Endgerät angestoßen werden. Somit wird die Mailbox auf das mobile Endgerät repliziert und steht dort zur weiteren Bearbeitung zur Verfügung. Voraussetzung für diese Synchronisation ist die Verwendung von Windows Mobile basierenden Geräten der Pocket PC Familie, Pocket PC Phone Edition und Windows Mobile Smartphones.

Größenbeschränkungen

In Out E-Mail (MB)

In und Out E-Mail beschreibt das Volumen in Megabyte (MB) mit dem jedes E-Mail maximal versendet und empfangen werden kann.

Mailboxdefinitionen

Nachfolgend werden die Mailboxdefinitionen näher beschrieben:

Mailbox Größen (MB)

Die Mailbox Größe beschreibt die Größe der einzelnen Mailbox in Megabyte (MB). Dabei handelt es sich um einen vorkonfigurierten Wert der jedoch durch den Administrator geändert werden kann.

Sendelimit und Empfangslimit (gesamt in % der Mailboxgröße)

Die Größenangaben von Senden und Empfangen in Prozent beziehen sich auf die Mailbox Größe. Dabei gibt der erste Wert die Größe an, bis zu dem E-Mails aus der Mailbox versendet werden können. Der zweite Wert gibt an, bis zu welcher Größe die Mailbox E-Mails empfangen werden können. Bei Überschreitung des zweiten Wertes ist auch ein Empfangen von E-Mails nicht mehr möglich.

Erweiterung Mailbox- Größe (MB)

Die Erweiterung der Mailbox-Größe gibt die zusätzliche Anzahl an MB, die der Kunde optional im Einvernehmen mit dem GSZ gegen zusätzliches Entgelt in Anspruch nehmen kann.

Security

Nachfolgend werden die Security Funktionen beschrieben:

Virenschutz

Standardmäßig werden die Mailboxen auf Viren überprüft und gegebenenfalls von diesen befreit. Das GSZ ist weder verantwortlich für den Virenschutz der Kundenrechner noch ist sie verantwortlich für verlorene oder korrupte Nachrichten (datentechnisch fehlerhafte E-Mails) die durch die Virenschutzfunktion gelöscht oder verarbeitet werden, außer zwingendes Recht steht dem entgegen.

Spamschutz

Standardmäßig werden alle eingehenden E-Mails auf SPAM-Inhalte überprüft. Unerwünschte Massen-E-Mails mit zweifelhaftem Inhalt (SPAMs) werden herausgefiltert und in einem eigenen Quarantäne-Ordner abgelegt.

SSL Verschlüsselung

Standardmäßig wird aus Sicherheitsgründen Secure Sockets Layer (SSL) mit 128 Bit Verschlüsselung verwendet. SSL ist ein offener Standard für die gesicherte Datenübertragung im Internet. Mit Hilfe von SSL wird der unberechtigte Zugriff auf persönliche Daten verhindert, um einen sicheren elektronischen Verkehr über das Internet zu ermöglichen.

Support

Für die Lösung der Kundenanliegen stehen dem IT-Verantwortlichen qualifizierte Ansprechpersonen des GSZ zu den in der Tabelle definierten Servicezeiten zur Verfügung. Das Support-Team des GSZ ist telefonisch unter der Nummer des First-Level-Supports **0463 55 111 DW 280** oder per E-Mail unter support@cnc.gv.at erreichbar. Die Meldung einer Störung ist vom IT-Verantwortlichen oder seinem Vertreter vorzunehmen.

Backup-Service

Das GSZ sichert täglich die Daten des Kunden Accounts (Backup-Service). Auf Kundenwunsch (per E-Mail) kann der Kunden gegen Entgelt vom GSZ einen Restore seines Kunden Accounts oder einer Mailbox durchführen lassen. Das Entgelt wird nach angefallenem Aufwand dem Kunden in Rechnung gestellt. Der Stundensatz zur Aufwandsberechnung beträgt € 90/Stunde netto.

Service Levels

Die Service Levels gelten für kritische Fehler. Kritische Fehler sind Störungen, durch die das CNC E-Mail Service vollständig funktionsuntüchtig ist und bei denen es sich um einen wesentlichen Mangel handelt, der seine Ursache im Verantwortungsbereich des GSZ hat. Alle sonstigen Fehler, die nicht als kritische Fehler einzustufen sind werden in angemessener Frist behoben.

Nachfolgend werden ausschließlich die Service Levels für den CNC E-Mail Service im Detail beschrieben:

Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit wird bezogen auf ein Kalenderjahr (365 Tage). Zeitbasis für die Bewertung ist 0h-24h, mit Ausnahme des Wartungsfensters. Die Verfügbarkeit berechnet sich nach der folgenden Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{(365 \text{ Tage} - (\text{Summe der Ausfallszeiten}))}{(365 \text{ Tage})} * 100.$$

Die Ausfallszeit beginnt mit der Erkennung eines kritischen Fehlers durch das GSZ oder durch die Anmeldung eines kritischen Fehlers durch den IT-Verantwortlichen oder dessen Vertreters und endet mit der Gutmeldung an den Kunden - falls der Kunde eine Störung angemeldet hat - ansonsten mit der Behebung des kritischen Fehlers durch das GSZ.

Die durchschnittliche Verfügbarkeit über alle Ausprägungen ist mit >99% pro Kalenderjahr definiert. Klargestellt wird, dass sich die durchschnittliche Verfügbarkeit nur auf kritische Fehler bezieht.

Kritische Fehler, die in folgenden Zeiten auftreten oder durch folgende Ursachen hervorgerufen werden, werden nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit einbezogen:

- höhere Gewalt, Naturkatastrophen, amtliche Anordnungen,
- Ausfälle, die weniger als 3 Minuten andauern,
- vom Kunden oder Dritten zu verantwortende Ausfälle,
- Wartungsarbeiten,
- Hersteller und/oder produktbedingte Funktionseinschränkungen (wie beispielsweise Programmierfehler, Softwarebugs, etc.)
- Bedienungsfehler durch den Anwender

Responsetime (Reaktionszeit) für kritische Fehler

Das GSZ wird sich bemühen, auf kritische Fehler innerhalb der in diesem Vertrag definierten Reaktionszeiten zu reagieren.

Die Reaktionszeit beginnt mit dem Erkennen eines kritischen Fehlers durch das GSZ oder durch die Anmeldung eines kritischen Fehlers durch den IT-Verantwortlichen oder dessen Vertreter und endet mit dem Beginn der Arbeiten an der Behebung des kritischen Fehlers durch das GSZ.

Der IT-Verantwortliche bzw sein Stellvertreter wird vom Beginn der Behebung durch das GSZ, soweit er den kritischen Fehler angemeldet hat, verständigt. Kann eine Verständigung des IT-Verantwortlichen bzw des Stellvertreters von der Behebung der Arbeiten aus Gründen, die nicht vom GSZ zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Fremdverzögerungen sind Verzögerungszeiten, welche die Behebung beeinflussen und vom Kunden oder Dritten verursacht werden.

Als Reaktionszeit wird eine Kontaktaufnahme mit dem Kunden bezüglich dem kritischen Fehler bis spätestens 12 Uhr des nächsten Werktages vereinbart.

Repairtime (Reparaturzeit) für kritische Fehler

Das GSZ wird sich bemühen, Störungen innerhalb der in diesem Vertrag definierten SLA Parameter zu beheben. Während der Arbeiten ist das GSZ berechtigt, das vertragsgegenständliche Produkt außer Betrieb zu nehmen. Die Reparaturzeit ist eingehalten, wenn innerhalb des vereinbarten Zeitraumes die Funktionalität des Produktes wiederhergestellt ist oder dem Kunden ein adäquater Ersatz zur Verfügung gestellt wurde.

Die Reparaturzeit beginnt für kritische Fehler mit dem Erkennen eines kritischen Fehlers durch das GSZ oder durch die Anmeldung eines kritischen Fehlers durch den Kunden und endet mit dem Abschluss der Behebung des kritischen Fehlers, welche durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird, falls der kritische Fehler vom Kunden angemeldet wurde. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Behebung des kritischen Fehlers, die nicht durch das GSZ verursacht werden, werden in der Reparaturzeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Als Reparaturzeit für einen kritischen Fehler ist vereinbart, dass versucht wird, den Fehler bis spätestens Ende des nächsten Werktages nach Erkennen des kritischen Fehlers zu beheben. Sollte dies nicht möglich sein, wird der Kunde darüber spätestens innerhalb dieser Reparaturzeit benachrichtigt, und versucht eine adäquate Lösung für den Kunden zu finden.

Je Ausprägung gelten die in der Tabelle genannten Support-Zeiten. Kritische Fehler außerhalb der jeweiligen Support-Zeit unterbrechen die Reparaturzeiten. Das GSZ übernimmt keine Gewährleistung für die Einhaltung der Reparaturzeit.

Gutmeldung

Das GSZ informiert den IT-Verantwortlichen nach Behebung des kritischen Fehlers, falls eine Meldung des kritischen Fehlers durch den IT-Verantwortlichen bzw seines Stellvertreters vorliegt. Die Gutmeldung dient als Bestätigung der erfolgreich abgeschlossenen Behebung und erfolgt unmittelbar nach dem Abschluss der Behebung des kritischen Fehlers.

Wartungsarbeiten

Die regelmäßige Wartung der Einrichtungen des GSZ kann eine geplante Unterbrechung der Leistung zur Durchführung von Aktualisierungen oder zu Reorganisationszwecken erforderlich machen. In diesem Zeitraum kann es zu kurzzeitigen Unterbrechungen der Leistung kommen. Daher werden Unterbrechungen, die zur Wartung erforderlich sind, für einen im Voraus definierten Zeitraum, dem

so genannten Wartungsfenster, vom GSZ geplant. Leistungsunterbrechungen infolge von Wartungsarbeiten werden bei der Berechnung der Endstörzeiten und der mittleren Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Geplante Wartungsarbeiten

Sind bei Wartungsarbeiten Beeinträchtigungen des vertragsgegenständlichen Produktes wahrscheinlich, so werden dem Kunden solche Arbeiten zumindest 6 Kalender-Tage im Voraus schriftlich angekündigt.

Ungeplante Wartungsarbeiten

Ad hoc Wartungen, die wegen eines aufgetretenen Fehlers zur Behebung dringend notwendig sind (Gefahr im Verzug), werden nach Bekannt werden sofort dem IT-Verantwortlichen bzw dem Stellvertreter weitergemeldet (telefonisch oder schriftlich).

Zeitfenster

	Uhrzeit von – bis
Wartungsfenster	Mo – Do 18:00 Uhr – 07:00 Uhr Fr 18 Uhr – Mo 07:00 Uhr

Service Level Parameter

Es gelten für Support, Herstellung, Entstörung und Verfügbarkeiten die folgenden Service Levels:

Service / Support Hotline	Uhrzeit von – bis
Anruf- / Mail-Entgegennahme und First Level Support	Mo – Do 07:30 Uhr – 16:30 Uhr Fr 07:30 Uhr – 14:00 Uhr

Änderung des Leistungsumfangs

Bestellung von zusätzlichen Mailboxen

Bei Bestellung von zusätzlichen Mailboxen wird dem Kunden die gewünschte Anzahl an Mailboxen gegen zusätzliches Entgelt zur Verfügung gestellt.

Reduzierung von zusätzlichen Mailboxen

Wünscht der Kunde die Reduktion von Mailboxen, hat der IT-Verantwortliche das GSZ schriftlich unter Angabe der betroffenen Mailboxen mindestens 3 Monate vor dem gewünschten Löschtermin um deren Löschung zu ersuchen.

Der IT-Verantwortliche hat bis zum Löschtermin die Möglichkeit, die Mailboxinhalte lokal am Kundenrechner zu sichern.

Nach Ablauf dieser 3 monatigen Frist wird/werden die betreffende/n Mailbox/en und deren gesamter Inhalt gelöscht, und können nicht wieder hergestellt werden.

Das reduzierte Entgelt wird dem Kunden dann ab der nächsten regulären Verrechnungsperiode berechnet. Die Mindestanzahl an verbleibenden Mailboxen darf jedoch nicht unter 3 liegen.

Sonstiges Rechtliches

Anhang (MICROSOFT SOFTWARE USE – TERMS AND CONDITIONS), der in englischer Sprache abgefasst ist, stellt einen integrierten Bestandteil dieses Vertrages dar. Der Kunde bestätigt, der englischen Sprache mächtig zu sein und den Anhang „MICROSOFT CUSTOMER LICENSE TERMS“ zur Gänze gelesen und verstanden zu haben.

Microsoft: CUSTOMER LICENSE TERMS

Exhibit B:

TERMS AND CONDITIONS REGARDING USE OF MICROSOFT SOFTWARE

This document concerns your use of Microsoft software, which includes computer software provided to you by **Kärntner Gemeinden** as described below, and may include associated media, printed materials, and "online" or electronic documentation (individually and collectively "SOFTWARE PRODUCTS"). **Kärntner Gemeinden** does not own the SOFTWARE PRODUCTS and the use thereof is subject to certain rights and limitations of which **Kärntner Gemeinden** needs to inform you. Your right to use the SOFTWARE PRODUCTS is subject to your agreement with **Kärntner Gemeinden**, and to your understanding of, compliance with and consent to the following terms and conditions, which **Kärntner Gemeinden** does not have authority to vary, alter or amend.

1. DEFINITIONS.

"**Client Software**" means software that allows a Device to access or utilize the services or functionality provided by the Server Software.

"**Device**" means each of a computer, workstation, terminal, handheld PC, pager, telephone, personal digital assistant, "smart phone," or other electronic device.

"**Server Software**" means software that provides services or functionality on a computer acting as a server.

"**Redistribution Software**" means the software described in Paragraph 4 ("Use of Redistribution Software") below.

2. OWNERSHIP OF SOFTWARE PRODUCTS. The SOFTWARE PRODUCTS are licensed to **Kärntner Gemeinden** from an affiliate of the Microsoft Corporation ("Microsoft"). All title and intellectual property rights in and to the SOFTWARE PRODUCTS (and the constituent elements thereof, including but not limited to any images, photographs, animations, video, audio, music, text and "applets" incorporated into the SOFTWARE PRODUCTS) are owned by Microsoft or its suppliers. The SOFTWARE PRODUCTS are protected by copyright laws and international copyright treaties, as well as other intellectual property laws and treaties. Your possession, access, or use of the SOFTWARE PRODUCTS does not transfer any ownership of the SOFTWARE PRODUCTS or any intellectual property rights to you.

3. USE OF CLIENT SOFTWARE. You may use the Client Software installed on your Devices by **Kärntner Gemeinden** only in accordance with the instructions, and only in connection with the services, provided to you by **Kärntner Gemeinden**.

4. USE OF REDISTRIBUTION SOFTWARE. In connection with the services provided to you by **Kärntner Gemeinden**, you may have access to certain "sample," "redistributable" and/or software development ("SDK") software code and tools (individually and collectively "Redistribution Software"). **YOU MAY NOT USE, MODIFY, COPY, AND/OR DISTRIBUTE ANY REDISTRIBUTION SOFTWARE UNLESS YOU EXPRESSLY AGREE TO AND COMPLY WITH CERTAIN ADDITIONAL TERMS CONTAINED IN THE SERVICES PROVIDER USE RIGHTS ("SPUR") APPLICABLE TO KÄRNTNER GEMEINDEN, WHICH TERMS MUST BE PROVIDED TO YOU BY KÄRNTNER GEMEINDEN.** Microsoft does not permit you to use any Redistribution Software unless you expressly agree to and comply with such additional terms, as provided to you by **Kärntner Gemeinden**.

5. COPIES. You may not make any copies of the SOFTWARE PRODUCTS; provided, however, that you may (a) make one (1) copy of Client Software on your Device as expressly authorized by **Kärntner Gemeinden**; and (b) you may make copies of certain Redistribution Software in accordance with Paragraph 4 (Use of Redistribution Software). You must erase or destroy all such Client Software and/or Redistribution Software upon termination or cancellation of your agreement with **Kärntner Gemeinden**, upon notice from **Kärntner Gemeinden** or upon transfer of your Device to another person or entity, whichever first occurs. You may not copy any printed materials accompanying the SOFTWARE PRODUCTS.

6. LIMITATIONS ON REVERSE ENGINEERING, DECOMPILATION AND DISASSEMBLY. You may not reverse engineer, decompile, or disassemble the SOFTWARE PRODUCTS, except and only to the extent that applicable law, notwithstanding this limitation expressly permits such activity.

7. NO RENTAL. You may not rent, lease, lend, pledge, or directly or indirectly transfer or distribute the SOFTWARE PRODUCTS to any third party, and you may not permit any third party to have access to and/or use the functionality of the SOFTWARE PRODUCTS.

8. TERMINATION. Without prejudice to any other rights, **Kärntner Gemeinden** may terminate your rights to use the SOFTWARE PRODUCTS if you fail to comply with these terms and conditions. In the event of termination or cancellation, you must stop using and/or accessing the SOFTWARE PRODUCTS, and destroy all copies of the SOFTWARE PRODUCTS and all of its component parts.

9. NO WARRANTIES, LIABILITIES OR REMEDIES BY MICROSOFT. ANY WARRANTIES, LIABILITY FOR DAMAGES AND REMEDIES, IF ANY, ARE PROVIDED SOLELY BY **Kärntner Gemeinden** AND NOT BY MICROSOFT OR ITS AFFILIATES OR SUBSIDIARIES.

10. PRODUCT SUPPORT. Any product support for the SOFTWARE PRODUCTS is provided to you by **Kärntner Gemeinden** and is not provided by Microsoft or its affiliates or subsidiaries.

11. NOT FAULT TOLERANT. THE SOFTWARE PRODUCTS MAY CONTAIN TECHNOLOGY THAT IS NOT FAULT TOLERANT AND IS NOT DESIGNED, MANUFACTURED, OR INTENDED FOR USE IN ENVIRONMENTS OR APPLICATIONS IN WHICH THE FAILURE OF THE SOFTWARE PRODUCTS COULD LEAD TO DEATH, PERSONAL INJURY, OR SEVERE PHYSICAL, PROPERTY OR ENVIRONMENTAL DAMAGE.

12.EXPORT RESTRICTIONS. The SOFTWARE PRODUCTS are of U.S. origin for purposes of U.S. export control laws. You agree to comply with all applicable international and national laws that apply to the SOFTWARE PRODUCTS, including the U.S. Export Administration Regulations, as well as end-user, end-use and destination restrictions issued by U.S. and other governments. For additional information, see <http://www.microsoft.com/exporting/>.

13. LIABILITY FOR BREACH. In addition to any liability you may have to **Kärntner Gemeinden**, you agree that you will also be legally responsible directly to Microsoft for any breach of these terms and conditions.