

Leistungsbeschreibung



DATA APPLICATION E-MAIL

- 1 **Allgemeine Beschreibung**

„Data Application E-Mail“ ist ein Produkt der HanseNet Telekommunikation GmbH (im Folgenden „Anbieter“ genannt). Mit diesem Produkt stellt der Anbieter dem Kunden gemäß der gewählten Produktvariante E-Mail-Postfächer und E-Mail-Adressen zur Verfügung. Die Anzahl der Postfächer und E-Mail-Adressen sowie die Größe des Speicherplatzes richten sich nach der beauftragten Produktausprägung.
- 2 **Vertragliche Regelungen**

Für alle in Anspruch genommenen Varianten des Produktes gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Geschäftskunden des Anbieters.
- 3 **Standardleistungen**

Die Produkte der Produktfamilie „Data Application E-Mail“ werden dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Nutzung über das Internet überlassen.

Für die Standardleistungen ist der jeweilige Preis der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste zu entnehmen.
- 3.1 **Auswahl der Domain**

Die Produktvarianten von „Data Application E-Mail“ enthalten eine 2nd-Level-Domain aus den Top Level-Domains .de, .com, .net, .org, .info, .biz oder .eu.

Die Domain-Namen können vom Kunden frei bestimmt werden, sofern keine technischen oder rechtlichen Gründe dies ausschließen.

Der Anbieter veranlasst im Auftrag und im Namen des Kunden die Registrierung der gewünschten Domain Namen bei den zuständigen Institutionen gemäß den jeweils geltenden Richtlinien.

Für den Kunden können sich aus der Registrierung weitere Rechte und Pflichten ergeben. Die jeweils gültigen Richtlinien sind bei den zuständigen Network Information Centern und auf Anfrage über den Anbieter erhältlich.

Benutzername und Kennwort des Kunden werden im Rahmen der Auftragsbearbeitung automatisch nach dem Zufallsprinzip generiert und dem Kunden schriftlich mitgeteilt.
- 3.2 **Domain-Übernahme**

Sofern ein Kunde den Anbieter mit der Übernahme einer bereits bei einem anderen Provider registrierten Domain unterhalb der Top Level-Domains .de, .com, .net oder .org beauftragt und dieser Auftrag schriftlich vom Domaininhaber (laut Whois-Datenbank des jeweiligen Registrars) bestätigt wird, wird der Anbieter die erforderlichen Schritte in die Wege leiten, diese Domain zum Anbieter umzukonnektieren. Die fristgerechte Kündigung der Domain beim bisherigen Provider liegt in der Obliegenheit des Kunden. Eine erfolgreiche Domain-Übernahme kann vom Anbieter nicht garantiert werden.
- 3.3 **Einrichten der Postfächer**

Über das Benutzer-Management kann der Mail-Administrator des Kunden die einzelnen Postfächer im Format name@ihreDomain einrichten. Die maximale Anzahl der Postfächer richtet sich nach der beauftragten Produktausprägung.

Das Benutzer-Management ist über eine gesicherte SSL-Verbindung (über <http://mail.ihreDomain/sec>) oder über eine ungesicherten Verbindung (über <http://mail.ihreDomain>) erreichbar.

Für den im Rahmen des Produktes verfügbaren Gesamtspeicherplatz kann der Mail-Administrator des Kunden die Aufteilung des Speicherplatzes auf die jeweiligen Postfächer festlegen.

Weiterhin kann er für jedes Postfach eine Speicherplatzgröße einstellen, bei deren Erreichen der Mail-User vor dem Überlauf seines Postfaches gewarnt wird.

Der Mail-Administrator kann jedem Mail-User einen Mail-Alias vergeben. Weiterhin kann er für alle Mail-User nutzbare Verteilerlisten einstellen.

Es kann definiert werden, ob unzustellbare Mails zurückgewiesen werden oder ob sie an ein existierendes Postfach weitergeleitet werden.
- 3.4 **Passwortverwaltung**

Der Mail-Administrator des Kunden kann im Kundencenter auf der Homepage des Anbieters sein Passwort ändern.

Für neu eingerichtete Mail-User wird ein Passwort durch den Mail-Administrator vergeben. Der Mail-User kann in der Weboberfläche sein eigenes Passwort ändern. Der Mail-Administrator erlangt keine Kenntnis über diese geänderten Passwörter.
- 3.5 **Nutzung der Postfächer mit einem Mailprogramm**

Das Produkt ermöglicht dem Kunden den Versand von Internet-Mails über das Protokoll SMTP. Der lesende Zugriff auf die Postfächer erfolgt über das Protokoll POP3.

Mit einem Mailprogramm, wie z.B. Microsoft Outlook, erfolgt der Zugriff zum Lesen und zum Senden auf den Server webmail.sparkle-mail.de.

Um den Missbrauch des E-Mail Systems zu verhindern, unterstützt das System die Verfahren „SMTP after POP3“ und „SMTP mit Authentifizierung“.
- 3.6 **Nutzung der Weboberfläche**

Eine Bedienoberfläche zur Nutzung eines Postfaches ist mit einem Internet-Browser über das Internet erreichbar (Weboberfläche). Die Weboberfläche bietet neben dem Verfassen, dem Senden und Lesen, sowie dem Suchen die Möglichkeit, Einstellungen am Postfach vorzunehmen und Ordner zu verwalten.

Die Weboberfläche ist über eine gesicherte SSL-Verbindung (über <http://mail.ihreDomain/sec>) oder über eine ungesicherten Verbindung (über <http://mail.ihreDomain>) erreichbar.
- 3.6.1 **Mail Operationen**

Beim Senden der Mail kann neben der Priorität eine Lesebestätigung sowie die Sprache für eine Rechtschreibprüfung festgelegt werden. Weiterhin werden optional die gesendeten Nachrichten gespeichert.

Unter Verwendung verschiedener Kriterien kann in den angelegten Ordnern nach Nachrichten gesucht werden.
- 3.6.2 **Einstellungen der Postfächer**

Die Eigenschaften der Postfächer können durch den Mail-User auf der Weboberfläche geändert werden.

Der Mail-User kann das vom Mail-Administrator voreingestellte Passwort ändern. Bei Bedarf kann der Mail-Administrator das Passwort für dieses Postfach neu einstellen.

Als Eigenschaft des Postfaches kann gewählt werden, ob alle Nachrichten als Kopie an eine Mail-Adresse weitergeleitet werden, ob alle Nachrichten automatisch weitergeleitet werden oder ob der Absender eine automatische Antwort erhält. Bei der automatischen Antwort kann gewählt werden, ob für jede eingehende Mail eine automatische Antwort generiert wird oder ob nur eine Mail pro Absender generiert wird. Das Datum, bis zu dem eine automatische Antwort generiert wird, kann ebenfalls frei gewählt werden.

Um unter jeder gesendeten Mail einen fixen Text erscheinen zu lassen, kann für jedes Postfach eine Signatur definiert werden.

Um Mails gezielt nach dem Empfang automatisch in Ordner abzulegen, automatisch zurückzuweisen, optional mit einem frei wählbarem Antworttext, oder an eine andere Adresse weiterzuleiten, können Filterregeln definiert werden.

Ein Adressbuch dient der Verwaltung von Kontakten.
- 3.6.3 **Anlegen von Ordnern**

Um ein- und ausgehende Nachrichten zu verwalten, können vom Mail-User Ordner angelegt werden.

3.7 Passwort vergessen

Hat der Kunde ein von ihm geändertes Passwort für den Mail-Administrator vergessen, kann er bei der Kundenbetreuung anrufen. Dort wird, wenn er sich mit seinem Kundenkennwort des Auftragsformulars identifizieren kann, sein Passwort für den Mail-Administrator auf den ursprünglichen Eintrag zurückgesetzt.

Kann er sich nicht auf die obige Art und Weise identifizieren, muss er den Wunsch, die Passwörter auf den ursprünglichen Wert zurückzusetzen, schriftlich äußern.

4 Bereitstellung

Die Bereitstellung erfolgt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

5 Service Level

Für die Produktvarianten von „Data Application E-Mail“ ist grundsätzlich der Service Level „Business“ definiert und verfügbar.

Mit diesem Service Level sind Standardverfügbarkeiten und Entstörzeiten verbunden, die im Folgenden näher definiert werden.

5.1 Verfügbarkeiten

Die Verfügbarkeit der Postfächer wird als Prozentwert dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit des Dienstes mindestens verfügbar sein wird. Der Wert wird über den Zeitraum eines Betriebsjahres, vom Bereitstellungsdatum an gerechnet, ermittelt. Ausfallzeiten durch geplante Arbeiten, aufgrund von Ursachen, die dem Kunden zugerechnet werden können sowie aufgrund von Höherer Gewalt, werden nicht als Nichtverfügbarkeit gezählt.

Die Mindestverfügbarkeit bezieht sich auf das einzelne, im Vertrag spezifizierte Postfach, bezogen auf ein Betriebsjahr.

Sie errechnet sich wie folgt:

$$\text{VERFÜGBARKEIT} = \frac{(\text{BETRIEBSZEIT} - \text{GEPLANTE ARBEITEN} - \text{NICHTVERFÜGBARKEIT})}{(\text{BETRIEBSZEIT} - \text{GEPLANTE ARBEITEN})} * 100\%$$

BETRIEBSZEIT bezeichnet die Anzahl der Minuten im Betriebsjahr. GEPLANTE ARBEITEN bezeichnet die Summe der Minuten im Betriebsjahr, in denen der Telefonanschluss aufgrund geplanter Arbeiten außer Betrieb war. NICHTVERFÜGBARKEIT bezeichnet die Summe aller nicht geplanten Einzelausfallzeiten pro Betriebsjahr.

Eine Nichtverfügbarkeit beginnt mit Eingang der Störungsmeldung des Ausfalls des Dienstes durch den Kunden beim Anbieter, sie endet mit der Wiederverfügbarkeit des Dienstes. Ausfallzeiten werden vom Anbieter protokolliert.

Für alle Produktvarianten gilt der Service Level „Business“ mit den folgenden Verfügbarkeiten:

Service Level	Festgelegte Verfügbarkeiten
Business	98,50 %

5.2 Geplante Arbeiten

Geplante Arbeiten sind Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten am „Data Application E-Mail“-Server einschließlich der übertragungstechnischen Einrichtungen, zentralen Netzelementen oder Netzteilen des Anbieters oder seiner Vorleistungspartner. Geplante Arbeiten werden in der Regel nachts in festgelegten Wartungsfenstern durchgeführt. Der Anbieter hat das Recht, den „Data Application E-Mail“-Server für geplante Arbeiten außer Betrieb zu nehmen.

5.3 Entstörung

Der Anbieter beseitigt unverzüglich Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

Die festgelegten Entstörungsfristen und Verfügbarkeiten gelten nur für Fehler mit unmittelbarer Auswirkung auf den bereitgestellten Dienst, wie z.B. den Ausfall eines Servers oder Netzelementes. Hierbei erbringt der Anbieter insbesondere folgende Leistungen:

5.3.1 Annahme der Störungsmeldung

Die zentrale Störungsmeldung ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten täglich in der Zeit von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr unter der kostenfreien Rufnummer 0800 41 41 411 erreichbar.

Aus dem Ausland erfolgt die Störungsmeldung unter der Telefonnummer (+49) (0) 40 41 43 0202. Je nach Land und Telefonanbieter können dem Kunden hierbei unterschiedliche Gebühren entstehen, die der Kunde trägt.

Die Störungsmeldung erfolgt in deutscher und englischer Sprache. Änderungen der Erreichbarkeit werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

5.3.2 Reaktionszeit

Nach Eingang der Störungsmeldung beginnt der Anbieter unverzüglich mit den Arbeiten zur Störungsbeseitigung.

5.3.3 Entstörungsfristen

Die Entstörungsfrist beginnt nach Eingang der per Fax versandten oder telefonisch durchgegebenen Störungsmeldung beim Anbieter.

Für den Service Level „Business“ gelten folgende Entstörfristen:

Service Level	Entstörfrist
Business	8 Stunden

Die Entstörungsfrist endet mit Wiederherstellung des Dienstes. Die Wiederherstellung wird durch eine Erklärung des Anbieters oder entsprechende Messungen bestätigt.

6 Optionale Leistungen

Die im Folgenden aufgeführten optionalen Leistungen werden in Erweiterung oder Änderung zu den oben beschriebenen Standardleistungen der Produktvarianten im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten angeboten.

Die Wahl einer dieser Optionen ist jeweils mit zusätzlichen Entgelten verbunden. Diese können der bei Vertragsabschluss der Option gültigen Preisliste entnommen werden. Die Berechnung erfolgt zzgl. des Preises der Standardleistung.

6.1 Erweiterung der Postfachanzahl

Zur Erweiterung der Anzahl der verfügbaren Postfächer kann im Rahmen des Produktangebotes ein Paket mit zusätzlichen Postfächern bestellt werden.

6.2 Erhöhung des Speicherplatzes

Zur Erweiterung des Speicherplatzes pro Mailbox kann im Rahmen des Produktangebotes zusätzlicher Speicherplatz bestellt werden. Die Erhöhung des Speicherplatzes erfolgt als Erhöhung für das gesamte Produktpaket. Der Mail-Administrator kann die Verteilung des zusätzlichen Speicherplatzes für jedes Postfach einstellen.

6.3 Weitere zusätzliche Leistungen

Weitere Leistungen werden erbracht gemäß der Preisliste bzw. dem individuellen Angebot des Anbieters.

7 Kundenbetreuung

Die Kundenbetreuung ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten täglich in der Zeit von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr unter der kostenlosen Rufnummer 0800 41 41 411 erreichbar.

8 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung für die Produkte erfolgt gemäß der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste des Produktes bzw. dem individuellen Angebot des Anbieters.

Sie erfolgt standardmäßig einmal im Monat.

9 Sonstiges

Der Anbieter behält sich das Recht vor, Dritte mit dem Aufbau, Betrieb und Management der Produkte oder Teilen davon zu beauftragen.