

Leistungsbeschreibung

 DATA APPLICATION WEBSpace

**1 Allgemeine Beschreibung**  
 „Data Application Webspace“ ist ein Produkt der HanseNet Telekommunikation GmbH (im Folgenden „Anbieter“ genannt). Mit diesem Produkt stellt der Anbieter dem Kunden gemäß der gewählten Produktvariante Speicherplatz zum Ablegen einer Internetpräsenz in Form eines virtuellen Webservers unter einer eigenen 2<sup>nd</sup>-Level-Domain zur Verfügung. Die Größe des Speicherplatzes richtet 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 Webspace“ werden dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Nutzung über das Internet bereitgestellt.

Für die Standardleistungen ist der jeweilige Preis der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste zu entnehmen.

Eingesetzt werden Apache Webserver mit den Zusatzmodulen Perl und PHP.

**3.1 Auswahl der Domain**  
 Die Produktvarianten von „Data Application Webspace“ enthalten eine 2<sup>nd</sup>-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 Zugang zum Webserver**  
 Die Aktualisierung der Webseiten durch den Kunden ist mittels FTP (File Transfer Protocol) möglich. Der Zugang zum Webserver ist über zwei verschiedene Verfahren möglich:

**3.3.1 Direkter Zugang zum Produktionsserver**  
 Unter Angabe des Servernamens www.ihreDomain und unter Verwendung von Benutzernamen und Passwort des Web-Administrators können Dateien direkt auf den Produktionsserver übertragen werden.

**3.3.2 Staging**  
 Beim so genannten Staging werden die Dateien zu Testzwecken erst auf einem parallel verfügbaren Staging-Server abgelegt. Der Servername hierfür ist wwwtest.ihre Domain.

Erst nach Freigabe durch den Web-Administrator werden die Dateien auf den produktiven Webserver übertragen.

**3.4 Passwortverwaltung**  
 Der Web-Administrator des Kunden kann im Kundencenter des Anbieters sein Passwort und das des Web-Editors ändern.

**3.5 Scripte**  
 Der Webserver unterstützt Perl Scripte, die im persönlichen CGI-BIN Verzeichnis abgelegt werden, und die Scriptsprache PHP.

Zum Leistungsumfang des Anbieters zählt nicht die Beratung bei der Programmierung der oben genannten Scripte. Für Fehlfunktionen und dadurch entstehenden Schaden übernimmt der Anbieter keine Haftung.

**3.6 Statistiken**  
 Der Kunde kann die Zugriffe auf seine Internetpräsenz kontrollieren. Die Zugriffsdaten werden in zwei verschiedenen Verfahren bereitgestellt:

- Als Server-Logfiles (CLF) zum Download
- Als grafisch aufbereitete HTML-Seiten

Die Server-Logfiles werden dem Kunden auf seiner Internetpräsenz im Common Logfile Format (CLF) zum Download per FTP bereitgestellt. Die Vorhaltezeit für die CLF-Daten beträgt eine Woche, danach werden die Logfiles durch neue Daten überschrieben.

Die grafisch aufbereiteten Zugriffsstatistiken werden dem Kunden in einem Passwort geschützten Bereich zum Abruf per Browser bereitgestellt und werden zwölf Monate vorgehalten, beginnend mit dem ersten Zugriff auf die Internetpräsenz.

**3.7 Passwort vergessen**  
 Hat der Kunde ein von ihm geändertes Passwort für den Web-Administrator vergessen, kann er bei der Kundenbetreuung anrufen. Dort wird, wenn er sich mit seinem Kundenkennwort des Auftragsformulars identifizieren kann, sein Passwort für den Web-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 Webspace“ 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 des virtuellen Webservers 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 angerechnet, ermittelt. Ausfallzeiten durch geplante Arbeiten, aufgrund von Ursachen, die dem Kunden zugerechnet werden können so wie aufgrund von höherer Gewalt, werden nicht als Nichtverfügbarkeit gezählt.

Die Mindestverfügbarkeit bezieht sich auf den einzelnen, im Vertrag spezifizierten virtuellen Webserver, bezogen auf ein Betriebsjahr.

Sie errechnet sich wie folgt:

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

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“. Hierfür gelten folgende Verfügbarkeiten:

Service Level	Festgelegte Verfügbarkeiten
Business	98,50 %

**5.2 Geplante Arbeiten**

Geplante Arbeiten sind Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten am „Data Application Webpace“-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 Webpace“-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 Netzelementes. Hierbei erbringt der Anbieter insbesondere folgende Leistungen:

**5.3.1 Annahme der Störungsmeldung**

Die zentrale Störungsannahme 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 Störungsannahme 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 Störungsannahme 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 Delegation weiterer 2<sup>nd</sup>-Level-Domains**

Der Anbieter delegiert nach Vereinbarung weitere 2<sup>nd</sup>-Level-Domain-Namen unterhalb der Top Level Domain „.de“, „.com“, „.net“, „.org“, „.info“, „.biz“ oder „.eu“.

**6.2 Registrierung weiterer Domain Namen**

Die Delegation weiterer Domain-Namen unterhalb weiterer Top-Level-Domains erfolgt auf Anfrage im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Der Anbieter erstellt hierfür ein individuelles Angebot.

**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.