

# Leistungsbeschreibung der TeleData GmbH für TeleData SPACE-Produkte

## 1 Allgemeine Bestimmungen – Geltungsbereich - Definitionen

Die TeleData GmbH, im folgenden TeleData genannt, erbringt ihre Dienstleistungen im Zusammenhang mit den Produkten

- TeleData SPACE L
- TeleData SPACE XL,
- TeleData SPACE XXL,
- TeleData SPACE Domain

für den Kunden aufgrund der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Besonderen Bestimmungen für Internet-Leistungen sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist und der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung.

Bestandteil des Vertrags sind daneben die Anlagen zum Vertrag (z.B. Angaben zur Domainübertragung(KK-Antrag)), die TeleData dem Kunden zusammen mit dem Auftragsformular übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an TeleData zurückzusenden. Der Vertragsbeginn bleibt hiervon unberührt.

### 1.1 IP-Adressvergabe

Für den Betrieb der in den TeleData SPACE-Dienstleistungen enthaltenen oder auf ihnen basierenden Informationsdienste wird eine IP-Adresse aus dem TeleData-bezogenen PA-Adressraum (Provider-Aggregate) vergeben. Die Zuteilung zusätzlicher IP-Adressen ist kostenpflichtig und erfolgt auf Anfrage gemäß der RIPE-Richtlinien (siehe <http://www.ripe.net>). Ein Anspruch darauf besteht jedoch nicht.

Im Übrigen ist TeleData verpflichtet, sich an die ihr vorgegebenen Richtlinien der Réseaux IP Européens (kurz RIPE – siehe auch unter <http://www.ripe.net>) zu halten.

### 1.2 Betriebssicherheitsmaßnahmen

Eine entsprechende Sicherung der Rechnersysteme ist nur dann gewährleistet, wenn die in den TeleData SPACE-Dienstleistungen enthaltenen oder auf ihnen basierenden Informationsdienste im TeleData-Rechenzentrum gehostet werden.

### 1.3 Abnahme

Nach abgeschlossener Installation meldet TeleData dem Kunden in Textform die Betriebsbereitschaft und fordert ihn zur Abnahme des Produktes auf. Die Abnahme gilt als stillschweigend erklärt, wenn der Kunde spätestens 14 Tage nach der Mitteilung der Betriebsbereitschaft keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme nicht ausdrücklich verweigert.

## 2 TeleData SPACE L, XL, XXL

### 2.1 Allgemeine Dienstbeschreibung

TeleData SPACE L, XL, XXL ermöglicht den Betrieb einer Webseite im Internet auf Basis eines virtuellen Serversystems. Diese Webseite wird zusammen mit anderen Webseiten nach dem Multitasking-Prinzip auf einem geteilten Server-System betrieben. Ein Anspruch auf die Bereitstellung eines bestimmten Serversystems bzw. bestimmten Ressourcen besteht nicht. Sollten auf dem Server PHP-Updates technisch nicht möglich sein, wird die Webseite kostenfrei auf einen anderen Server umgezogen.

Die Webseite des Kunden kann von ihm im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten an seine individuellen Bedürfnisse angepasst werden.

TeleData installiert für den Kunden einen virtuellen Webserver in einer Standardkonfiguration.

Folgende Leistungsmerkmale sind in den jeweiligen Produkten enthalten:

### 2.2 Festplattenplatz (Webpace)

Der Kunde erhält ein Basiskontingent an Festplattenspeicherplatz, über das er frei verfügen kann. Das Kontingent gilt jeweils für die vom Kunden bereitgestellten Informationen und Skripte, lokal abgelegten E-Mailnachrichten sowie für die vom Server erzeugten Protokolldaten (Log-Dateien).

Die Anzahl und Art der freien Domains, die Größe des zur Verfügung stehenden Speicherplatzes sowie des freien Übertragungsvolumens sind der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung zu entnehmen.

### 2.3 Zugriffsstatistiken (Webstatistiken)

TeleData stellt dem Kunden regelmäßig aktualisierte Zugriffsstatistiken zur Verfügung. Der Kunde kann diese jederzeit selbst abrufen. Hierfür bekommt der Kunde nach Einrichtung des Services entsprechende Zugangsdaten.

### 2.4 Datenpflege

Der Kunde erhält Zugang zu seiner Webseite mittels FTP oder vergleichbarer Remote-Zugriff-Software. Der hierzu erforderliche Internet-Anschluss ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

### 2.5 Nutzung eigener CGI-Skripte (nur bei TeleData SPACE XXL)

Der Kunde kann eigene CGI-Skripte in seine Webseite integrieren. TeleData behält sich jedoch das Recht vor, bereits installierte CGI-Skripte kurzfristig zu deaktivieren, sofern sie die Betriebs- oder Datensicherheit gefährden. Hiervon wird der Kunde per E-Mail informiert.

### 2.6 Dienstverfügbarkeit

Die jährliche Verfügbarkeit für die Produkte TeleData SPACE L, XL, XXL beträgt mindestens 99%.

## 3 TeleData SPACE Domain

### 3.1 Registrierung von Domain-Namen

Die Webseite des Kunden wird unter einem eigenen Namen innerhalb einer 2nd-Level-Domain im Internet aktiviert. Dieser Name besitzt in der Regel die Form `www.<domainname>.<toplevel>`.

TeleData sorgt für die Registrierung des gewünschten Domain-Namen bei den zuständigen Institutionen. Dabei kann eine Registrierung nur gemäß den geltenden Richtlinien dieser Institutionen erfolgen sowie der Verfügbarkeit des Domainnamens. TeleData behält sich das Recht vor, die Registrierung von Domains abzulehnen, wenn diese nicht einer in Deutschland gängigen Toplevel-Domain entsprechen, so vor allem bei ausländischen Länder-Toplevel-Domains.

Sofern der Kunde bereits über einen Domain-Namen verfügt, den er über TeleData verwenden möchte, übernimmt TeleData für die bestehende Domain die o.a. Domain Name Services. Die Bereitstellung und Aktivierung von zusätzlichen Domain-Namen oder Domain-Namen unter anderen Top-Level-Domains erfolgt im Rahmen der TeleData SPACE Domain-Dienste als gesonderte, entgeltpflichtige Dienstleistung.

### 3.2 Domain-Verfügbarkeit

Aufgrund der Bearbeitungsdauer bei den Network Information Centern kann es vorkommen, dass eine beantragte Domain nicht mehr verfügbar ist, obwohl diese zum Zeitpunkt der Auftragserteilung verfügbar erscheint. TeleData übernimmt keine Gewährleistung für die Verfügbarkeit.

### 3.3 Weitere Rechte und Pflichten des Kunden

Für den Nutzer eines Domain-Namens 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 TeleData erhältlich.

### 3.4 Domain Name Service

Für die Aktivierung von Domainnamen leistet TeleData in Absprache mit dem Kunden primary bzw. secondary Domain Name Services.

### 3.5 Beendigung und Löschung

Bei Beendigung der TeleData SPACE Dienstleistung wird die beauftragte Domain 4 Wochen nach Vertragsbeendigung an das jeweilige Network Information Center zurückgegeben. Dies kann die Löschung der Domain zur Folge haben. Innerhalb der Frist kann der Kunde die Verwaltung der Domain durch TeleData beantragen oder die Domain mittels Konnektivitäts-Koordination(KK) an einen anderen Provider übertragen.

## 4 E-Mail-Service

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten ausschließlich für TeleData SPACE Produkte, die einen E-Mail-Service beinhalten. Der E-Mail-Service ermöglicht dem Kunden den Austausch von elektronischen Nachrichten im Store-and-Forward-Verfahren auf der Basis international anerkannter Standards.

### 4.1 Erforderliche Einrichtungen

Zur Nutzung des E-Mail-Dienstes muss der Kunde die erforderliche Hard- und Software-Einrichtungen bereitstellen, die er für die Verbindung zum Internet und WorldWideWeb (www) braucht. Soweit an den Kunden adressierte E-Mails Dritter den Mail-Server von TeleData über das Internet erreichen, werden diese auf der Kunden-Mail-Box zum Abruf für den Kunden gespeichert (Empfangsfunktion). Vom Kunden auf Basis der unterstützten Formate und Protokolle erstellte, korrekt adressierte und an die Systeme von TeleData übergehende E-Mails werden von TeleData in das Internet zur Weiterleitung an den vom Kunden angegebenen Empfänger übergeben (Sendefunktion).

Eine Nutzung des Dienstes kann nur erfolgen, wenn der Kunde über Internet den Zugang zum Mail-Dienst erhält.

### 4.2 E-Mail Leistungsparameter

Die maximale Größe einer durch TeleData verarbeitbaren E-Mail beträgt 25 MB. Die Menge der vom Kunden zu versendenden E-Mails ist auf maximal 100 E-Mails pro Stunde und maximal 1000 E-Mails pro Tag begrenzt. Bei der Ermittlung der Obergrenze zählt jeder Empfänger einer E-Mail einzeln. Es ist nicht gestattet, den Mailserver von TeleData zum Versenden von Massen-E-Mails (z.B. Rundschreiben) zu verwenden.

Wird die maximale Speicherkapazität der Mail-Box überschritten, können keine weiteren E-Mails versendet oder empfangen werden. Der Kunde wird hierüber unterrichtet. Er muss dann durch Löschen einzelner E-Mails Speicherplatz freigeben. An den Kunden versandte E-Mails werden bei überschrittener Speicherkapazität mit einer Fehlermeldung versehen an den Absender zurückgeschickt.

Hat der Kunde die auf seiner Mail-Box gespeicherten neu eingetragenen E-Mails abgerufen, ist TeleData zu deren Löschung berechtigt. Darüber hinaus ist TeleData nach Beendigung des Vertrages zur Löschung der sich noch auf der Kunden-Mail-Box befindlichen E-Mails berechtigt. Kündigt TeleData den Vertrag, kann sie auf der Kunden-Mail-Box gespeicherte E-Mails mit Wirksamwerden der Kündigung, jedoch frühestens eine Woche nach Zugang der Kündigungserklärung, löschen. Während dieser Zeit kann der Kunde die E-Mails noch abrufen. Nach Beendigung des Vertrages werden neu eingehende E-Mails nicht mehr gespeichert.

TeleData kann für die Speicherung der E-Mails, die nicht binnen eines Zeitraums von max. 4 Wochen vom Kunden von den Systemen der TeleData abgeholt wird bzw. die TeleData dem Kunden nicht innerhalb dieser Frist zustellen kann, keine Gewähr übernehmen. Sofern der Speicherplatzbedarf im Einzelfall ein zumutbares Maß überschreitet, behält sich TeleData vor, die für einen Kunden gespeicherten Nachrichten für vier Wochen zu archivieren

TeleData leistet E-Maildienste für die Domain des Kunden und stellt - abhängig vom Produkt - zur Zwischenspeicherung von E-Mails eine bestimmte Anzahl von POP3-Mailboxen zur Verfügung. Der Zugriff auf die E-Mails per IMAP-Netzwerkprotokoll ist ebenfalls möglich.

Die Anzahl der E-Mail-Postfächer, Weiterleitungen sowie die Größe des zur Verfügung stehenden Speicherplatzes (MailSpace) für die E-Mail-Postfächer sind der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung zu entnehmen.

### 4.3 Mail-Relay

Gegen zusätzliches Entgelt bietet TeleData die Option „Mail-Relay“ an.

Sofern der Kunde TeleData als Mail-Relay für die Zwischenspeicherung und Weiterleitung von E-Mail einsetzt, wird das Protokoll SMTP für den Mail-Transport zwischen TeleData und dem Kunden verwendet. Dieses Verfahren wird allerdings nur dann angeboten, wenn dies über einen Internetzugang der TeleData geschieht. Das Versenden von E-Mails über den Mail-Server der TeleData ist nur dann möglich, wenn der Host (Zentralrechner), von dem diese E-Mail gesendet wird, aus einem von TeleData bereitgestellten Adressraum stammt. Dies ist immer dann der Fall, wenn der Zugang zum Internet über TeleData erfolgt ist.

### 4.4 Viren- und Spamschutz

Im Rahmen des Standard-Virenschutzes entfernt und blockiert TeleData infizierte Daten in Echtzeit. Als SPAM-Nachricht definierte Nachrichten werden markiert und dem Empfänger zugestellt. Grundlage für die Einordnung als SPAM bilden zwei unterschiedliche nicht von der TeleData hergestellte Antiviren-Softwares.

## 5 Backup

Sofern die beauftragte TeleData-Dienstleistung gemäß dieser Leistungsbeschreibung das Backup von Dateien beinhaltet, werden alle Dateien des Serversystems regelmäßig gesichert. Dabei wird initial eine Vollsicherung und anschließend täglich werktags eine inkrementelle Sicherung durchgeführt, die die gegenüber dem Vortag geänderten Dateien komplett sichert. Zusätzlich wird wöchentlich eine Vollsicherung durchgeführt. Diese Vollsicherung wird 28 Tage aufbewahrt. Zusätzliche, ältere Sicherungen werden nach 28 Tagen gelöscht. TeleData weist darauf hin, dass nicht jede Software, die nach diesem Verfahren gesichert wurde, erfolgreich wiederhergestellt werden kann, soweit der Kunde nicht vor der Sicherung entsprechende Maßnahmen getroffen hat – dies gilt insbesondere für Datenbanksoftware. Die zu ergreifenden Vorkehrungen sind von der vom Kunden verwendeten Software abhängig. Auf Anfrage gibt TeleData dazu entsprechende Hinweise.

## 6 Annahme der Störungsmeldung

Die TeleData beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie als Standard-Service insbesondere folgende Leistungen

### 6.1 Störungsannahme

Montag bis Donnerstag 8:00 - 18:00 Uhr und Freitag von 08:00 – 16:00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

### 6.2 Reaktionszeit:

Die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen beträgt für die Produkte TeleData-SPACE L, TeleData-SPACE XL, TeleData-SPACE XXL und TeleData-SPACE Domain 4 Stunden.

### 6.3 Entstörfrist:

Die Entstörungsfrist die Produkte TeleData-SPACE L, TeleData-SPACE XL, TeleData-SPACE XXL und TeleData-SPACE Domain beträgt beträgt 36 Stunden. Außerhalb der Servicebereitschaft (6.4) wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt.

Kann eine Störung nicht eindeutig lokalisiert oder ursächlich bestimmt werden, erfolgt die Störungsbeseitigung schnellstmöglich unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit. Die Störung wird innerhalb der Reglementstörfrist zumindest soweit beseitigt, dass der Service (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

#### 6.4 Servicebereitschaft

Der Kunde erhält Support durch die TeleData Hotline von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr, Freitag von 08.00 Uhr – 16.00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

#### 7 Planmäßige Wartungsarbeiten:

Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in der Regel zwischen 02:00 Uhr und 07:00 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet.

TeleData behält sich vor, je nach Dringlichkeit, auch außerhalb dieser Zeiten Wartungsarbeiten durchzuführen.

#### 8 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Inhalt der empfangenen und versandten Daten ist nicht Gegenstand der vereinbarten Leistung und unterliegt keiner Kontrolle durch TeleData. TeleData weist darauf hin, dass der Kunde aufgrund der technischen Struktur des Internets zur Gewährleistung der Vertraulichkeit und Integrität der Nachrichteninhalte eigene Vorkehrungen treffen muss. Hierzu sollte er sich z.B. marktüblicher Verschlüsselungssoftware bedienen.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er eigene Sicherheitsmaßnahmen ergreifen sollte, um Schäden oder Beeinträchtigungen durch schadenstiftende Computerprogramme (Viren) oder anderweitige rechtswidrige Daten Dritter zu verhindern. Derartige Maßnahmen sind über die zum Schutz des eigenen Gefahrenbereichs von TeleData gegen unbefugten Zugriff Dritter eingerichtete Schutzmechanismen (z.B. Firewalls) hinaus nicht Gegenstand der vertraglichen Leistungen.

Der Kunde stellt TeleData insoweit von Ersatzansprüchen Dritter frei, die sich aus schuldhaften Verstößen des Kunden gegen Schutzrechte Dritter ergeben.

Der Kunde hat Passwörter, die ihn zur Nutzung des Dienstes berechtigen, sorgfältig aufzubewahren und geheim zu halten um, Missbrauch zu vermeiden. Sobald der Kunde Grund zu der Annahme hat, dass unberechtigte Dritte Kenntnis von seinem Passwort erlangt haben, muss er dieses unverzüglich ändern. Wird die vertragliche Leistung unter Verwendung des Passwortes von Dritten genutzt, treffen den Kunden dieselben Pflichten wie bei eigener Nutzung. Das gilt insbesondere für die Zahlungspflicht. Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen der TeleData nicht zugerechnet werden kann, hat TeleData keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden.

#### 9 Versionshistorie und Gültigkeit dieser Leistungsbeschreibung

Version	Gültigkeit ab	Gültigkeit bis
1.0	01.06.2016	31.07.24
1.01	01.08.2024	offen

Diese Leistungsbeschreibung ist für alle Angebote und Aufträge ab dem entsprechenden Datum gültig. Bei Erscheinen einer neuen Version bleiben bestehende Verträge unberührt.

TeleData GmbH