

Leistungsbeschreibung für Internetdienste der HEAG MediaNet GmbH

1. Allgemeines

Der Leistungsumfang für die Produkte „Internetdienstleistungen“ der HEAG MediaNet GmbH (im Folgenden MediaNet genannt) ergibt sich aus dem Auftragsformular, den für diese Produkte gültigen AGB, der jeweiligen Leistungsbestätigung und dieser Leistungsbeschreibung.

2. Internetdienste

MediaNet stellt die unter 6. aufgeführten Standard- Internetdienste mit den im Folgenden aufgeführten Leistungsmerkmalen zur Verfügung.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere die Bereitstellung oder Konfigurierung der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Layer Funktionalitäten, Browser, Anschluss an die Übergabeschnittstelle) sowie ihrer Beschaffung, sind nicht Bestandteil des Leistungsumfanges und der Leistungsbeschreibung.

MediaNet bietet zusätzliche Leistungen nach gesonderter Vereinbarung an. Diese Leistungen werden in Absprache mit dem Kunden im Auftragsformular vereinbart und nach Aufwand bzw. nach der im Auftragsformular festgelegten Weise gesondert berechnet. Zu den zusätzlichen Leistungen zählen u. a. individuelle Kundenwünsche in Bezug auf Dienste, Protokolle die von den in den Standard-Angeboten angegebenen Angaben abweichen.

2.1. Webspaces

MediaNet stellt dem Kunden gemäß der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung „Webspaces“ auf einem Server mit Internetanbindung („Internetserver“) zur Verfügung. Der Kunde besitzt die Möglichkeit, Informationen im Internet in einer Größe bis zur vereinbarten maximalen Datenmenge mittels dem Internet-Protokoll HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) zu veröffentlichen. Auf diese Weise kann der Kunde eine eigene Homepage oder andere Informationen im Internet einstellen. Die Anbindung an das Internet erfolgt über die Zusammenschaltungspunkte der MediaNet mit anderen Tier-1 oder Tier-2 Internetbackbone-Betreibern. MediaNet nimmt an den üblichen Peerings teil. Die Erreichbarkeit der Webseiten aus anderen, nicht von MediaNet betriebenen Netzen, ist von den Leistungen Dritter abhängig und kann daher nicht von MediaNet gewährleistet werden. MediaNet kann Inhalte, die dem Werteempfinden der Bundesrepublik Deutschland widersprechen oder rechtswidrig sind, zurückweisen. MediaNet übernimmt keine Verantwortung für vom Kunden eingestellte Inhalte. Die Dienstleistung beschränkt sich auf den technischen Betrieb des Webserver sowie dessen Internet Connectivity.

MediaNet ist in der Wahl des Servers sowie der darauf installierten Betriebssoftware frei und berechtigt nachträgliche Änderungen durchzuführen. Die vom Kunden eingestellten Inhalte können multimediale Inhalte (z.B. Grafiken, Texte, Fotos) enthalten. Eine besondere Kontrolle der Inhalte oder Billigung der Inhalte durch MediaNet erfolgt nicht. Dynamische Elemente wie CGI-Skripte, PHP, Einbindung von Datenbankanwendungen oder ähnliche Anwendungen sind nur möglich, wenn dies mit MediaNet vorher vereinbart wurde.

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses werden die gespeicherten Inhalte gelöscht.

2.2. Nameserver (DNS-Server)

Der Domain Name Server (DNS) setzt einen Domain-Namen in eine IP-Adresse um. Standardmäßig wird ein Primary- und ein Secondary-DNS für die registrierten und bei MediaNet konfigurierten Domains betrieben. Der Domain Name Server steht auch den Internet Access Anschluss Kunden für Anfragen zur Verfügung. Nachträglich beantragte DNS Einträge sind kostenpflichtig. Sollte der Kunde seinen Domainnamen bei einem anderen Dienstleister registriert haben, wird die Einrichtung nach Aufwand berechnet.

Die Einrichtung eines Primary-DNS erfolgt bei der MediaNet, der Secondary- DNS wird bei einem von der MediaNet beauftragten Dritten realisiert. Andere Konfigurationen können separat beauftragt werden. Des Weiteren muss der entsprechende Zone-Transfer gewährleistet werden. Dies ist vom Kunden in seinen eigenen Systemen explizit frei zu schalten.

2.3. E-Mail Konten

MediaNet stellt dem Kunden nach vertraglicher Vereinbarung eine Anzahl von POP3-Accounts zur Verfügung, die vom Kunden selber zu konfigurieren sind. Die an den Kunden adressierten E-Mails in den jeweiligen von dem Kunden eingerichteten POP3-Accounts werden von MediaNet zum Abruf durch den Kunden gespeichert. Der hierfür reversierte Speicherplatz richtet sich nach der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung gemäß Tabelle 1. Der Abruf der gespeicherten E-Mails liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Eingegangene, nicht abgerufene E-Mails werden, soweit keine andere Speicherdauer vertraglich vereinbart wurde, vier Wochen gespeichert. Nach Ablauf dieser Frist ist MediaNet zur Löschung berechtigt. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses werden die E-Mail-Accounts aufgelöst und die gespeicherten E-Mails gelöscht.

MediaNet versendet die vom Kunden über die POP3-Accounts erstellten E-Mails. Dem Kunden ist bekannt, dass es sich bei dem E-Mail-Protokoll um keinen gesicherten Dienst handelt und MediaNet für die Weiterleitung und Sicherheit außerhalb des MediaNet Servers keine Verantwortung übernimmt. Eine Empfangs- oder Lesebestätigungen erfolgt nicht.

MediaNet behält sich vor, die Annahme oder Weiterleitung von E-Mails zum Versand oder Empfang zu unterlassen, wenn die Postfachgröße überschritten wird oder auf andere Weise die gleichmäßige Bereitstellung von Kapazitäten für alle Kunden gefährdet ist (z.B. Verdacht auf Mail-Spamming, Junk-Mails oder begründeter Verdacht auf Virus- oder Trojaner-Mails).

Der Kunde ist sich bewusst, dass nach den einschlägigen Gesetzesvorschriften ausschließlich der Verfasser der E-Mails für deren Inhalt verantwortlich ist.

2.4. Prüfung der E-Mails auf Schad-Codes

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass zum Schutze seiner Systeme und den Systemen der MediaNet nach einer entsprechenden vertraglichen Vereinbarung alle E-Mails auf die Freiheit von Schad-Codes (Virus, Trojaner, Würmer usw.) mittels eines automatisierten Verfahrens oder im Einzelfall überprüft werden. Eine Erfolgsgarantie oder 100-prozentiger Schutz bei dieser Dienstleistung kann aufgrund der technischen Besonderheiten der Schad-Codes (z.B der fortlaufenden Änderung und Vielfalt) nicht übernommen werden.

2.5. Feste IP-Adresse

Der Kunde erhält anstelle einer dynamisch zugeteilten IP-Adresse eine feste IP-Adresse zugeteilt. Beim Aufbau einer PPOE-Verbindung über einen Internet Access Anschluss der MediaNet wird dem Gerät auf Kundenseite, das die Verbindung herstellt, diese feste IP-Adresse zugewiesen.

Für die Dauer des Vertragsverhältnisses ist die Nutzung einer dynamischen IP-Adresse mit diesem Anschluss nicht möglich. Kündigt der Kunde die Dienstleistung „Feste IP-Adresse“, erfolgt die Adressvergabe der IP-Adresse wieder dynamisch.

Ein Anspruch auf die Benutzung einer bestimmten Adresse besteht nicht.

2.6. Bereitstellung öffentlicher IP-Adressen

Je nach vertraglicher Vereinbarung werden dem Kunden IP-Adressen (bzw. IP-Adressbereiche) für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen Anbieter und Kunden, sowie für die Dauer der Einhaltung der RIPE-Nutzungskriterien (Resaux InterNet Protocol Europeens) zur Verfügung gestellt. Die Nutzungs- und Zuteilungsbedingungen sind unter www.ripe.net einsehbar. Der Bedarf von mehreren IP-Adressen muss gerechtfertigt sein und vom Kunden schriftlich begründet werden. Gegebenenfalls kann RIPE die Zuteilung weiterer IP-Adressen verweigern, falls die Begründung nicht stichhaltig ist. MediaNet verfügt in diesem Fall über keine Möglichkeit, dem Kunden weitere IP-Adressen zuzuteilen. Standardmäßig sind alle zugeteilten IP-Adressen Provider-Aggregate-IP-Adressen (PA-Adressen). Mit dem Vorliegen einer entsprechenden Begründung gemäß der RIPE-Richtlinien können auch Provider-Independent- (PI-Adressen) IP-Adressen zugeteilt werden. MediaNet wird den Kunden nach entsprechender Beauftragung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unterstützen, um die Konnektivität des PI-Adressraums zu ermöglichen.

2.7. Erstellung eines IP-Adresskonzeptes

MediaNet leistet auf Anfrage und nach entsprechender gesonderter Beauftragung Beratungs- und Unterstützungsleistungen zur Erstellung eines IP-Adresskonzeptes für ein kundenseitig anzuschließendes Netzwerk (bzw. Anbindung der im Netzwerk befindlichen Internet Server).

2.8. Änderungen an der IP-Konfiguration

Änderungen der Konfiguration der IP-Adressen, über die die Dienste zur Verfügung gestellt werden, sind kostenpflichtig und werden nach Aufwand berechnet.

2.9. BGP Routing

Der Kunde kann die Einrichtung dieser Routingoption als gesonderte Dienstleistung beauftragen. Es wird in diesem Fall das BGP4-Routing-Protokoll zwischen dem Kunden IP-Router und dem IP-POP der MediaNet verwendet. Alle für die Installation des Dienstes notwendigen technischen Einzelheiten müssen vor der vereinbarten Inbetriebnahme vom Kunden zur Verfügung gestellt werden. Verzögerungen oder Mehraufwendungen, die sich durch unvollständige oder ungenaue Informationen ergeben, gehen nicht zu Lasten der MediaNet und werden gesondert in Rechnung gestellt.

3. Delegation von Second Level Domains unterhalb der Top Level Domain

MediaNet veranlasst nach entsprechender Vereinbarung im Auftrag und im Namen des Kunden die Registrierung gewünschter Second Level Domain Namen unterhalb den Top Level Domain „.de“, „.com“, „.net“, „.org“, „.info“, „.biz“, „.eu“. bei den zuständigen Registrierungsstellen gemäß den geltenden Richtlinien. Die Domain-Namen können vom Kunden frei gewählt werden, soweit keine technischen oder rechtlichen Gründe dies ausschließen. Für den Kunden können sich aus der Registrierung weitere Rechte und Pflichten ergeben. Die jeweils gültigen Richtlinien sind bei den jeweilig zuständigen Registrierungsstellen erhältlich.

4. Domain Übernahme

Der Kunde kann die Übernahme einer bereits bei einem anderen Dienstleister registrierten Domain unterhalb der oben aufgeführten Top Level Domain beauftragen. Hierzu muss der Auftrag schriftlich vom Domaininhaber (laut Whois-Datenbank des jeweiligen Registrars) bestätigt werden. Nach Vorliegen des Auftrages, werden alle Schritte in die Wege geleitet, die Domain umzukonnektieren. Die fristgerechte Kündigung und Klärung von Unstimmigkeiten bei dem bisherigen Dienstleister obliegt dem Kunden. Aufwendungen, die sich aufgrund von Konnektierungs-Ablehnungen des bisherigen Dienstleisters ergeben, werden gesondert in Rechnung gestellt. Eine erfolgreiche Domain Übernahme kann nicht garantiert werden.

5. E-Mail Relay

Betreibt der Kunde einen eigenen E-Mail Server an einem Internet Access Anschluss, so kann nach entsprechender Beauftragung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, zur Ausfallsicherung eine Zwischenspeicherung von E-Mails, die an diesen Server gerichtet sind, eingerichtet werden. Nicht zustellbare, gespeicherte E-Mails werden nach Wiederherstellung der Erreichbarkeit des Kunden E-Mail-Servers diesem per SMTP zugestellt. Bei länger als 5 Tagen andauernden Unerreichbarkeiten des E-Mail-Servers des Kunden ist MediaNet berechtigt, für diesen Server zwischengespeicherte E-Mails mit einem Unzustellbarkeitsvermerk an den Absender zurückzusenden und aus dem System zu löschen.

6. Standard Internet-Dienste

6.1. Internet Freeservice

MediaNet stellt seinen Kunden einen unverbindlichen Internet Freeservice zur Verfügung, der die folgenden Merkmale besitzt:

- Ein E-Mail-Postfach (POP3) mit 5 Alias Namen
- E-Mailspeicherplatz: 10 MB (maximale E-Mailgröße)
- Webmaildienst (maximale 5MB Versendegröße)
- Konfigurationszugang per FTP

Der Freeservice kann nicht erweitert werden. MediaNet behält sich das Recht vor, den Freeservice nach vorheriger Ankündigung jederzeit zu verändern oder einzustellen. Der Internet Freeservice der MediaNet endet spätestens in dem Moment, in dem der ISDN bzw. DSL Vertrag beendet wird.

6.2. Domain-Paket

MediaNet bietet ein Standard Domain-Paket mit den folgenden Merkmalen:

- Webspaces 50 MB mit 5 GB Traffic pro Monat
- 10 E-Mail-Postfächer (max. 10 MB pro Postfach) mit 5 je Alias Namen
- Webmaildienst (maximale 5MB Versendegröße)
- Konfigurationszugang per FTP
- E-Mail-Weiterleitung
- Statistik

MediaNet bietet zusätzlich für das Domain-Paket Erweiterungen nach gesonderter Vereinbarung an.

7. Bereitstellung

MediaNet realisiert die beauftragten Dienste.

Bereitstellungstermine gelten nur dann als verbindlich, wenn sie MediaNet ausdrücklich schriftlich mitgeteilt hat.

Voraussetzung für die Bereitstellung ist die rechtzeitige Bereitstellung einer vollständigen Dokumentation (z.B. IP-Adressbereiche), der Konfiguration und zu realisierende Leistungsmerkmale durch den Kunden.

Verzögerungen, die sich durch unzureichende oder nicht korrekte technische oder wirtschaftliche Informationen des Kunden ergeben oder durch Nichteinhaltung der Mitwirkungspflichten des Kunden entstehen, setzen die verbindliche Terminzusage außer Kraft.

Die Leistung ist bereitgestellt, wenn eine ggf. erforderliche Abnahmemessung durchgeführt und dem Kunden der Bereitstellungstermin schriftlich mitgeteilt wurde.

8. Kündigungsfristen

Die jeweiligen Kündigungsregelungen der Internetdienste ergeben sich aus den jeweiligen Produktbeschreibungen und Auftragsformularen.

9. Verfügbarkeit

Verbindungen zu anderen Netzen werden von MediaNet mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von über 99% hergestellt. Bei Verbindungen zu anderen Netzen (insbesondere zu Netzen im Ausland) kann es aufgrund der wirtschaftlichen Dimensionierung dieser Netze zu Einschränkungen bezüglich der Verbindungsgüte, Durchlasswahrscheinlichkeit und Abbruchhäufigkeit kommen. MediaNet hat keine Einflussmöglichkeiten auf diese Einschränkungen und ist für die daraus resultierenden Folgen nicht verantwortlich.

10. Beeinträchtigung der Dienste

10.1. Grundsätze

Alle Beeinträchtigungen, die im Verantwortungsbereich der MediaNet liegen (nachfolgend „Störungen“ genannt), sind dieser unverzüglich mitzuteilen. Störungen der Dienste werden von MediaNet schnellstmöglich im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten sowie den folgenden Bedingungen beseitigt.

10.2. Hotline

MediaNet verfügt über eine Hotline. Diese steht dem Kunden an 24 Stunden pro Tag und an 365 Tagen pro Jahr zur Verfügung. Auftretende Störungen der Dienste werden mit einem Trouble-Ticket-System erfasst. Die für das jeweilige Produkt geltende Hotline wird in der Auftragsbestätigung aufgeführt.

10.3. Störungsmeldung

Meldungen erfolgen durch den Kunden ausschließlich an die Hotline.
Die Störungsmeldung muss mindestens die folgenden Informationen beinhalten:

- Zuständige verantwortliche Stelle des Kunden, von der die Störung gemeldet wurde inkl. Name des Mitarbeiters und dessen Kontaktdaten
- Bezeichnung der gestörten Dienstleistung (ID-MediaNet)
- Zeitpunkt, an dem die Störung des Dienstes aufgetreten ist

10.4. Entstörungsablauf

Die Aktivitäten zur Beseitigung der Störung werden direkt zwischen der zuständigen Stelle des Kunden und der Meldestelle der MediaNet abgestimmt.
Ist zur Fehlersuche oder Fehlerbeseitigung die Unterstützung des Kunden erforderlich, so wird diese zur Verfügung gestellt.

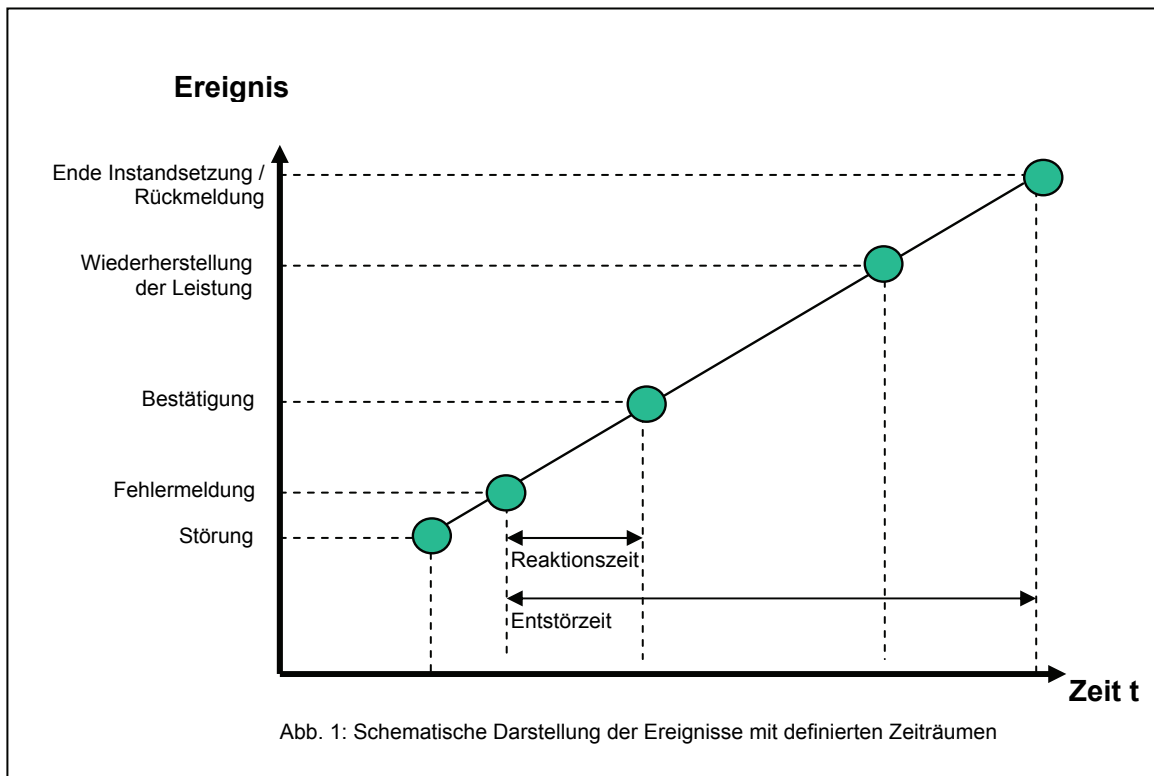
10.5. Reaktions- und Entstörzeiten

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Fehlermeldung des Kunden bis zur Bestätigung der Fehlermeldung durch MediaNet. MediaNet bestätigt den Eingang der Fehlermeldung unter Angabe der Trouble Ticket Nummer sowie des Namens des verantwortlichen Bearbeiters.
Die Entstörzeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Fehlermeldung und dem Störungsende.

Das Störungsende ist die Eingangszeit der Rückmeldung der Beseitigung der Störung beim Kunden (Faxstempel bzw. Eingangszeit bei Telefonat).

Die Rückmeldung der Störungsbeseitigung erfolgt telefonisch (Bereitschaftsdienst) oder per Telefax an die Meldestelle des Kunden.

Soweit Behinderungen der Entstörung auftreten, die vom Kunden zu vertreten sind, vermindert sich die errechnete Entstörzeit entsprechend. Beide Vertragsparteien streben an, Unstimmigkeiten über Entstörzeiten einvernehmlich zu regeln.



10.6. Zwischenmeldungen

Mit Bestätigung der Fehlermeldung vereinbaren die beiden Ansprechstellen, ob eine weitere turnusmäßige Zwischenmeldung durchgeführt wird.

10.7. Vor-Ort-Entstörung

Ist zur Beseitigung einer Störung der Einsatz eines Technikers von MediaNet am Standort des Kunden erforderlich, so hat der Kunde die entsprechende Unterstützung zu gewährleisten. MediaNet sichert zu, dass der eingesetzte Techniker mit einer der Störung angepassten notwendigen Sorgfalt die Entstörung vornimmt.

Wird der Zutritt für MediaNet im Rahmen der Störungsbeseitigung durch den Kunden nicht sichergestellt, so gehen die hieraus entstandenen Verlängerungen der Entstörzeiten nicht zu Lasten von MediaNet.

Kann die Entstörung zum vereinbarten Termin aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht erfolgen, so vereinbart MediaNet mit dem Kunden einen neuen Termin. MediaNet ist berechtigt, dem Kunden die hierdurch entstandenen Mehrkosten in Rechnung zu stellen.

11. Geplante Arbeiten

Planbare Aktivitäten im Netz von MediaNet, die einen für den Kunden bereitgestellte Dienstleistung beeinträchtigen können, werden so früh wie möglich, mindestens jedoch 10 Arbeitstage vor Beginn der Aktivität schriftlich mitgeteilt.

Nach Möglichkeit werden die planbaren Tätigkeiten im Zeitraum von 03.00 Uhr bis 05.00 Uhr durchgeführt. Arbeiten, die einen Ausfall einer Dienstleistung vorbeugen, können seitens der MediaNet kurzfristig, ohne Einhaltung einer vorher vereinbarten Frist für vorhersehbare Arbeiten, durchgeführt werden. Der Kunde wird informiert.

12. Eskalationsstufen

Eskalationsstufe	HEAG MediaNet GmbH
1	HEAG MediaNet NMC (0.00 – 24.00 Uhr) Werner-von-Siemens-Str. 2 64319 Pfungstadt Tel.: (0 6151) 709-5550 Fax: (0 6151) 709-3030 E-Mail: hotline-medianet@heagmedianet.de
2	Teamleiter Netzbetrieb / Übertragungstechnik Herr Hinkel Tel.: (0 6151) 709-3940 Fax: (0 6151) 709-3030 E-Mail: achim.hinkel@heagmedianet.de
3	Kommissarischer Leiter Technik Herr Kessler Tel.: (0 6151) 709-3860 Fax: (0 6151) 709-3861 E-Mail: jan.kessler@heagmedianet.de
4	Geschäftsführer Herr Helfrich Tel.: (0 6151) 709-3880 Fax: (0 6151) 709-3605 E-Mail: friedebert.helfrich@heagmedianet.de

13. Gutschriften

MediaNet erstattet für eine Beeinträchtigung der Internet Dienste keinerlei Gutschriften.