

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1 Allgemeines

1.1 AGB

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen und Produkte gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, im Folgenden AGB genannt, der NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH, im Folgenden NetCologne genannt.

Im Falle von Widersprüchen gehen jedoch die nachfolgenden Bestimmungen vor.

1.2 Gegenstand und Bezüge

Die folgenden Ausführungen beschreiben das Produktbündel „Mail- & Domain-Services“ mit seinen zugeordneten Produkten und im Zusammenhang stehenden aktuell gültigen Auskünften und Störungsbeseitigungen.

Alle Leistungsmerkmale der Produkte, die fortfolgend aufgeführt werden, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Kein Merkmal ist auf andere Produkte, Merkmale oder Produktbündel übertragbar.

NetCologne behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale oder Produkte durch bessere oder gleichwertige, für den Kunden kostenfrei, zu ersetzen.

1.3 Dokumentation

Für die Dienstleistung und die genutzten Systeme stellt NetCologne nach eigener Wahl dem Kunden eine Nutzerdokumentation in elektronischer und/oder gedruckter Form zur Verfügung. Die Nutzerdokumentation bezieht sich auf die Installation und Konfiguration beigestellter NetCologne eigener Systeme sowie zur Installation und Konfiguration kundeneigener Systeme in Verbindung mit NetCologne Leistungen.

1.4 Löschung von Daten

Umgehend nach vollständiger Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und der NetCologne werden alle Daten, welche in Bezug zu dem Produkt stehen oder durch den Betrieb des Produktes entstanden sind, gelöscht.

Dies gilt auch für Daten des Kunden, die an Vertragspartner der NetCologne weitergegeben wurden.

1.5 Abnahme

Nach Beendigung aller zum Produkt zugehörigen Arbeitsschritte wird der Kunde über die Vollendung der Installation informiert.

Die Benachrichtigung erfolgt in Textform oder in Form von Internet Mail und fordert den Kunden zur Abnahme der Installation auf.

Ist innerhalb von 10 Werktagen nach Aufforderung zur Abnahme keine Reklamation von Seiten des Kunden bei der NetCologne eingegangen, die eine erhebliche Beeinträchtigung oder Fehlfunktion der Dienstleistung oder des Systems zeigt, so wird dies als stillschweigende Abnahme verstanden.

Im übrigen gelten die Regelungen der Ziff. 4.1 der AGB hinsichtlich Prüfung der vertraglichen Leistung und Mängelanzeige.

2 Leistungen

2.1 Domain Services

2.1.1 Domainverwaltung

Für den Internet-Zugang des Kunden wird bei einem Registrar auf Wunsch eine Second-Level-Domain beantragt. Zu den Produkten stehen folgende Top-Level-Domains (TLD) zur Registrierung einer Second-Level-Domain zur Verfügung.

Kürzel	Typ	Registry
de	ccTLD	DENIC
eu	ccTLD	EURid
biz	gTLD	Neulevel
info	gTLD	Afilias
com	gTLD	Verisign
net	gTLD	Verisign
org	gTLD	PIR

Sofern der Kunde bereits über Domain-Namen verfügt und diese(n) für den Internet-Anschluss bei NetCologne verwenden möchte, übernimmt NetCologne für die bestehende Domain die oben genannte Dienstleistung. Die Kosten für Registrierung und Einrichtung, Antrag zum Providerwechsel mittels einer Konnektivitäts Koordination bzw. CHPROV und die monatlichen Kosten sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen.

2.1.1.1 Verfügbarkeit des Domain-Namens

NetCologne übernimmt **keine** Gewährleistung für die Verfügbarkeit und die Zuteilung der vom Kunden beantragten Internet-Domain durch die DENIC e.G. oder einem anderen Registrar zur Vergabe von Internet-Domains. NetCologne übernimmt **keine** Gewährleistung, dass die durch ihre Vermittlung von der DENIC e.G. oder einem anderen Registrar zur Vergabe von Internet-Domains vergebene Internet-Domain frei von Rechten Dritter ist. Auf Ziff. 4.6 und 4.7 der AGB wird hingewiesen.

2.1.1.2 Kontaktdaten

Zur Pflege einer Domain müssen sogenannte Kontaktdaten erhoben werden. Im Allgemeinen handelt es sich hierbei um einen Administrativen und einen Eigentümer-Kontakt. Die vollständigen Daten werden bezogen auf die jeweilige Domain hinterlegt. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass diese Daten immer auf dem aktuellen Stand sind und der Kunde gemäß der Kontaktdaten erreichbar ist.

Sämtliche Kontaktdaten werden über den sogenannte Whois-Service des DENIC und anderer Registries zugänglich gemacht und können weltweit eingesehen werden.

2.1.1.3 Freigabe der Domain

NetCologne wird nach Beendigung des Vertragsverhältnisses keine Rechte an der Internet-Domain geltend machen, die der Kunde für sich hat registrieren lassen. Die Domain bleibt bis zum Ende der vom Kunden bezahlten Periode auf diesen angemeldet.

Sofern der Kunde danach nicht selbst für eine weitergehende Delegation sorgt, wird NetCologne die Domain freigeben. Weiterhin wird NetCologne Domains drei Monate nach Eingang der Kündigung bei der DENIC oder einem anderen Registrar schließen, wenn bis dahin durch den neuen Provider des Kunden kein Übernahme-Antrag bei NetCologne eingegangen ist.

2.1.1.4 DeNIC Richtlinie/Vertrag

NetCologne registriert im Auftrag des Kunden .de-Domain(s) bei der DENIC eG. NetCologne gibt für den Kunden alle erforderlichen Erklärungen ab. Die Preise für eine .de-Domain richten sich nach der Preisliste der NetCologne.

Für den Domainvertrag gelten die DENIC-Domainrichtlinien und die DENIC-Domainbedingungen. Letztere sichern die subsidiäre Anwendung der DENIC-Preisliste bei Wegfall des DENIC-Mitglieds und damit die dauerhafte Domaininhaberschaft. Die DENIC-Domainrichtlinien und die DENIC-Domainbedingungen sowie die DENIC-Preisliste liegen dieser Vereinbarung bei bzw. sind abrufbar im Internet unter den Adressen <http://www.denic.de/de/richtlinien.html>, <http://www.denic.de/de/bedingungen.html> und <http://www.denic.de/de/preisliste.html>. Wünscht der Kunde, dass außer den in § 8 Satz 1 der DENIC-Domainbedingungen weitere der nach den DENIC-Domainrichtlinien erhobenen Daten in der DENIC-Whois-Abfrage veröffentlicht werden, hat er dies schriftlich zu erklären.

2.1.1.5 CORE

NetCologne ist Mitglied bei CORE. CORE steht für Council of Registrars (<http://www.corenic.org>) und ist eine „not for profit“ Einkaufsgemeinschaft von Registraren für Domains, zwecks Vereinfachung von Domain-Bestellungen durch einheitliche Schnittstellen.

NetCologne registriert die GTL-Domains COM, NET, ORG, BIZ, INFO und EU über CORE. Bitte beachten Sie die CORE Registrierungsbedingungen.

2.1.1.6 Bestellservice

Alle angebotenen Domain-Typen können vom Kunden über den Online-Service der NetCologne selbst beauftragt, administriert und gelöscht werden.

Nimmt NetCologne auf Wunsch des Kunden eine manuelle Auftragsausführung durch das Auftragsmanagement der NetCologne vor, so hat der Kunde hierfür ein Entgelt gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu leisten, die zum Zeitpunkt des Wunsches des Kunden gilt.

Eine Pflicht der NetCologne zur manuellen Auftragsausführung besteht nicht.

Insbesondere bei Änderungen von Kontaktdaten des Benutzers übernimmt NetCologne keine Gewährleistung für die Richtigkeit von beauftragten Änderungen.

2.1.2 Domain Name System

Im Folgenden wird DNS-Server als Domain-Name-System-Server verstanden. Dies ist ein Server, welcher den DNS, Domain Name Service, zur Verfügung stellt.

Zur Auflösung von Domainnamen nach IP-Adressen stehen dem Kunden die DNS-Server der NetCologne kostenfrei zur Verfügung. Anfallende Kosten für Datenverkehr, welche durch Nutzung des DNS und SMTP-Transfers entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

Zur Nutzung des DNS ist ein entsprechender Eintrag auf allen Clients des Kunden notwendig. Verwendet der Kunde einen eigenen DNS-Server, so ist dieser für die Zugriffe der Clients im Netz des Kunden zuständig.

Weitere, kostenpflichtige Dienste sind im Folgenden beschrieben.

2.1.2.1 Hostnamen

In Abhängigkeit des genutzten Produktes bei NetCologne werden diverse Hostnamen automatisch vergeben. Die vergebenen Hostnamen sind vom Produkt abhängig und werden im Online-Service bei den entsprechenden Produkten angegeben. Weitere Hostnamen und DNS-Konfigurationen können vom Kunden vergeben werden. Limitierungen sind Produktabhängig.

2.1.2.2 MX-Records

NetCologne richtet dem Kunden auf Wunsch je beauftragter Domain einen MX-Record entsprechend seinen Vorgaben ein.

Der Eintrag ist kostenpflichtig und mit einer einmaligen Bearbeitungspauschale abgegolten. Die Kosten sind der jeweils bei Beauftragung gültigen aktuellen Preisliste zu entnehmen.

Bei der Nutzung eines E-Mail-Kontingentes bei dem ein virtueller Mail-Server der NetCologne genutzt wird, ist der MX-Record in der Einrichtungspauschale enthalten.

2.1.2.3 Hidden Primary DNS

Der Hidden Primary DNS ermöglicht es dem Kunden, einen eigenen DNS zu pflegen. Die DNS-Server von NetCologne fungieren hierbei als Secondary DNS, welche die Einträge und Änderungen auf dem DNS des Kunden automatisch übernehmen, sofern der DNS des Kunden eine Update-Anforderung auslöst.

Der DNS von NetCologne ist als Primary DNS eingetragen und beantwortet Anfragen aus dem Internet.

Für die Richtigkeit der Einträge ist der Kunde eigenverantwortlich. Der DNS von NetCologne übernimmt lediglich Kopien des DNS des Kunden. Bei fehlerhaften SoA Records (Start of Authority) oder anderen falschen Zonen-Einträgen auf dem DNS des Kunden wird ein Update der Einträge abgelehnt, der letzte gültige Stand bleibt erhalten.

Der Eintrag je Domain sowie der monatliche Betrieb sind kostenpflichtig und werden nach der jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bzw. bei einer späteren Beauftragung zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste abgerechnet. Das Recht der NetCologne nach Ziffer 6.1 und Ziffer 11 der AGB; die Preisliste auch für bestehende Verträge zu ändern, bleibt unberührt.

2.2 E-Mail-Services

2.2.1 Virtueller Mail-Server

Das Produkt Mail POP3 Kontingent stellt Postfächer auf einem Server der NetCologne zur Verfügung, die mittels POP3 Protokoll (TCP Port 110) abgerufen werden können. Über einen Web-Browser können alle Funktionen des virtuellen Mail-Servers administriert werden.

Voraussetzung für die Funktion dieses Dienstes ist eine Domain, die von der NetCologne verwaltet wird. Für Domains, welche nicht über NetCologne verwaltet werden ist ein Betrieb von Diensten, welche über NetCologne erbracht werden, mit dieser Domain nicht zulässig.

2.2.1.1 Senden und Abrufen von E-Mail

Zum Abrufen der E-Mails benötigt der Kunde ein E-Mail Programm, welches über das POP3 Protokoll E-Mails von einem POP3-Server abrufen kann.

Zum Versenden von E-Mails benötigt der Kunde ein E-Mail Programm, welches über das SMTP-Protokoll E-Mails an einen SMTP-Server übertragen kann. Das Versenden von SMTP-Mails ist nur dann möglich, wenn IP-Adressen aus dem Netzbereich der NetCologne verwendet werden. Beim Versenden von E-Mails aus anderen Netzen an den Mail-Server der NetCologne muss die Auth-Funktion des Mailprogramms genutzt werden.

Das E-Mail Programm zum Senden von SMTP-Mail und Empfangen von POP3-Mail ist nicht im Lieferumfang dieses Paketes enthalten.

Das Abrufen der E-Mail Konten kann von jedem beliebigen Internetzugang aus geschehen. Zum Schutz der Mail-Server der NetCologne vor „Spam“ ist beim Versand von E-Mails aus anderen IP-Netzen die Auth-Funktion des E-Mail Programms zu verwenden. Alternativ kann ein SMTP-Server (sog. Mail Relay) des Netzbetreibers, über den die Einwahl ins Internet erfolgt, verwendet werden.

Die Anzahl Empfängeradressen je E-Mail wird durch den SMTP-Server der NetCologne auf maximal 50 Stück begrenzt. Für den Versand von E-Mails mit mehr als 50 Adressaten empfehlen wir unser Produkt Newsletter Service.

2.2.1.2 Virtuelle Administrationsumgebung

Auf dem POP3-Server wird eine virtuelle Administrationsumgebung bereitgestellt, die über einen aktuellen Web-Browser genutzt werden kann. Diese Umgebung wird als Delegated Admin bezeichnet. Die bereitgestellten Funktionen des Delegated Admin entnehmen Sie bitte der Produktbeschreibung. Die Funktionsbeschreibung des Delegated Admin entnehmen Sie bitte der Online-Dokumentation.

Zur Verwaltung der POP3-Postfächer über den Delegated Admin wird ein aktueller Web-Browser benötigt. Ein Browser ist nicht Bestandteil dieses Produktes. Probleme, die bei der Administration auftreten und auf den verwendeten Browser zurückzuführen sind, können von der NetCologne nicht gesondert behoben werden.

Informationen über das Anlegen, Ändern oder Löschen von Daten über den Delegated Admin werden nicht durch die NetCologne an die Benutzer kommuniziert. Diese Aufgabe muss durch die Person erfolgen, welche die Bedienung des Delegated Admin übernimmt.

Die Anzahl der Postfächer ist begrenzt und durch den Produktnamen gekennzeichnet.

Die Vergabe von Passwörtern obliegt der Aufsicht des Delegated Admin. Der Verlust von Passwörtern kann durch die NetCologne nicht behoben werden. Der Delegated Admin kann diese neu vergeben. Der Verlust des Delegated Admin Passworts erfordert die Neuvergabe dieses Passworts durch die NetCologne und ist kostenpflichtig.

2.2.1.3 Antispam

Der E-Mail-Service der NetCologne verfügt über einen Anti-Spam-Filter. Dieser kann über das eingebaute Web-Mail (SIEHE Webmail) konfiguriert werden.

Jede bei der NetCologne eingehende E-Mail wird von einem Spam-Filter analysiert. Das Ergebnis der Analyse wird in einer sogenannten X-Header-Zeile (X-NetCologne-SPAM-Header) dokumentiert und kann von diversen Mail-Clients und Mail-Servern ausgewertet werden.

Eine zusätzliche X-Header-Zeile kategorisiert die E-Mail, in Bezug auf die Spam-Wahrscheinlichkeit, mit einer Markierung „L“ für low (niedrig), „M“ für middle (mittel) und „H“ für high (hoch).

Einzelheiten über die Funktion des Spam-Filters finden Sie unter:

http://www.netcologne.de/service/nc_servicethemen_unterseiten_mailen_2435.php

Warnung! Es ist durchaus möglich, dass E-Mails falsch kategorisiert werden und eine Mail, bei der es sich nicht um Spam handelt, als Spam erkannt wird (False Positive). Ebenso werden nicht alle Spam-Mails als Spam erkannt (False Negative).

2.2.1.4 Verteilerlisten

Das Pflegen von Verteilerlisten wird von dem Produkt unterstützt. Die Anzahl der Listen sowie die Anzahl der Adressen einer Liste ist nicht begrenzt. Der Versand ist nur innerhalb der Domain möglich.

Das Weiterleiten an Nutzer der Domain des Kunden sowie an Benutzer außerhalb der Domain ist möglich.

2.2.1.5 Webmail

Zu jeder Domain erhält der Kunde einen Webmail-Service. Der Service muss durch den Administrator der Domain verwaltet werden. NetCologne übernimmt keinerlei administrative Aufgaben. Der Administrator kann im Rahmen der zur Verfügung stehenden Accounts für Postfachkontingente Nutzer einrichten, bearbeiten und löschen.

Webmail ist mit Hilfe von modernen, graphisch orientierten Web-Browsern nutzbar und stellt eine Schnittstelle zum POP3-Postfach des Benutzers zur Verfügung. Es können E-Mails gelesen, erstellt, organisiert und versendet werden. Nur die E-Mails, welche sich im Posteingang befinden, sind über den POP3-Zugang des Postfachs abrufbar. Des Weiteren verfügt der Webmail-Account über die Möglichkeit, Abwesenheitsnotizen zu erstellen und einen Spam-Filter zu aktivieren.

2.2.1.6 Weitere Funktionen

Das Produkt unterstützt das Erstellen und Pflegen von Verteilerlisten. Die Anzahl der Listen sowie die Anzahl der Adressen einer Liste ist nicht begrenzt. Der Versand ist nur innerhalb der Domain möglich. Die Einrichtung und Pflege obliegt dem Delegated Admin.

Das Weiterleiten von E-Mails an Nutzer der Domain des Kunden sowie an Benutzer außerhalb der Domain ist möglich.

Den Teilnehmern steht eine Abwesenheitsnotiz zur Verfügung, welche automatisch einen frei editierbaren Text an den Versender einer eingehenden E-Mail sendet. Die Abwesenheitsfunktion sendet die Abwesenheitsnotiz einmal pro Woche und Empfänger sobald eine E-Mail eintrifft.

Warnung! Beachten Sie, dass diese Funktion den ungünstigen Nebeneffekt hat, dass diese einem Spammer oder anderen Personen Aufschluss darüber verleiht, dass die angeschriebene Adresse existiert und verwendet wird.

2.2.1.7 Mail Limits

Beim Transport von E-Mail über einen SMTP-Server der NetCologne sind folgende Limitierungen auf den E-Mail-Servern der NetCologne eingestellt um Missbrauch zu verhindern:

Maximal 50 Empfänger je E-Mail, wobei es sich bei Empfängern um die Einzelnen E-Mailadressen im To-, CC- und BCC-Feld des E-Mail Clients handelt.

E-Mails werden bis zu einer Größe von 25 MegaByte angenommen und transportiert, sofern die Gegenstelle E-Mails dieser Größenordnung akzeptiert.

Bei einem POP3-Kontingent werden je Postfach 15 MegaByte Speicherkapazität bereitgestellt. Die Summe der bereitgestellten Speicherkapazität teilen sich alle Benutzer.

2.2.1.8 Übertragungssicherheit

Zum Abrufen von E-Mail aus einem POP3-Postfach ist es notwendig, die Benutzerkennung sowie das zugehörige Passwort zu übertragen. Diese Informationen werden unverschlüsselt zum Server übertragen.

Daten, die mit dem POP3-Protokoll übertragen werden oder an einen SMTP-Server gesendet werden, werden unverschlüsselt übertragen.

2.2.1.9 Datensicherung

Der Inhalt der Postfächer wird täglich gesichert. Bei Datenverlust, der nicht durch die NetCologne hervorgerufen wurde, ist ein Zurückholen der Daten nicht möglich.

Nach dem Abrufen der E-Mails vom POP3 Server der NetCologne müssen diese gelöscht werden. Das E-Mail Programm muss entsprechend konfiguriert sein. Nach dem Abrufen der Postfächer befindet sich eine Kopie der E-Mail auf der Seite des Kunden. Eine Datensicherung ist dann durch die NetCologne nicht mehr möglich.

2.2.1.10 Protokollierung

Jeder Zugriff auf den POP3-Server der NetCologne wird registriert und gesichert. Bei diesen Zugriffen wird die Benutzerkennung, die Anzahl der abgerufenen E-Mails sowie Uhrzeit und Datum erfasst. Die Daten werden als Qualitätsnachweise verstanden und über einen angemessenen Zeitraum gesichert.

Jeder Zugriff auf den SMTP-Server der NetCologne wird registriert und gesichert. Bei diesen Zugriffen wird der Absender sowie die Empfänger,

die Größe der E-Mail und andere protokollrelevante Daten gesichert. Die E-Mail wird nach dem Weitertransport auf dem NetCologne-Server gelöscht. Die Empfangsquittierung des empfangenden SMTP-Servers wird ebenfalls gesichert. Die Daten werden als Qualitätsnachweise verstanden und über einen angemessenen Zeitraum gesichert.

2.2.1.11 Fehladressierung

Wurde von Seiten des Kunden versucht, eine E-Mail an einen Empfänger zu versenden, dessen Domain nicht bekannt ist, so wird vom NetCologne SMTP-Server eine E-Mail an den Absender gesendet, welche über die Unzustellbarkeit informiert. Voraussetzung dafür ist, dass die Absenderadresse im E-Mail Programm des Kunden korrekt eingerichtet ist.

Wurde von Seiten des Kunden versucht, eine E-Mail an einen Empfänger zu versenden, dessen Empfängeradresse nicht bekannt ist, so obliegt es der Verwaltung der adressierten Domain, ob eine entsprechende Meldung versendet wird, welche über die Unzustellbarkeit informiert.

Kann beim Empfang von E-Mails in der Adresse nach dem Muster `Empfaenger@DomainXY.de` der „Empfaenger“ in der Domain „DomainXY.de“ nicht aufgefunden werden, so wird der Absender über die Unzustellbarkeit per E-Mail informiert. Alternativ hierzu können alle E-Mails, bei denen der „Empfaenger“ nicht adressiert werden kann an ein Sammelpostfach, z.B. `info@DomainXY.de`, zugestellt werden.

2.2.2 SMTP-Mail-Services

Der Einsatz von SMTP-Services ist für den Kunden nur dann sinnvoll, wenn ein eigener E-Mail-Server, auch SMTP-Server oder Internet-Mail-Server genannt, betrieben wird. Installation, Wartung und Betrieb sind durch den Kunden zu erbringen.

Bei Einsatz eines eigenen SMTP-Servers stellt NetCologne verschiedene Dienste zur Verfügung, welche die E-Mail Infrastruktur des Kunden unterstützt oder/und deren Verfügbarkeit erhöht.

Unter SMTP-Server wird im Folgenden ein auf einem Computersystem arbeitender Prozess verstanden, welcher Internet-Mail über das Internet-Protokoll auf Layer 4 (TCP) empfangen und versenden kann. Es wird vorausgesetzt, dass der SMTP-Serverprozess auf dem „Well known Port“ 25 mit dem SMT- oder ESMT-Protokoll arbeitet.

Alle SMTP-Mail-Services sind kostenpflichtig. Die Installations- sowie monatlichen Kosten für den jeweiligen Service sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen.

2.2.2.1 Mail Exchanger

Bei Einsatz eines „Primary“ oder „Hidden Primary Domainservers“ ist der Kunden für die richtige Eintragung des Mail Exchangers selbst verantwortlich.

Der SMTP-Server des Kunden muss im Internet eindeutig adressiert werden können. Hierzu stellt die NetCologne einen entsprechenden Eintrag in einem weltweiten Verzeichnisdienst (DNS) zur Verfügung.

Es wird auf dem DNS-Server der NetCologne ein sogenannter MX-Record (Mailexchanger-Eintrag) eingerichtet, welcher auf den SMTP-Server des Kunden verweist.

Bei der E-Mail Adresse `Empfaenger@DomainXY.de`, steht „Empfaenger“ für jeden beliebigen Empfängernamen des Kunden und „DomainXY.de“ entspricht der Domain des Kunden.

Alle E-Mails, welche an „DomainXY.de“ adressiert sind, werden an den SMTP-Server des Kunden zugestellt, unabhängig von „Empfaenger“. Für die richtige Zustellung an „Empfaenger“ ist der Kunde eigenverantwortlich.

Fehladressierte E-Mails, für die kein „Empfaenger“ existiert, werden ebenfalls zugestellt, sofern „DomainXY.de“ adressiert wurde.

Der durch fehladressierte E-Mails verursachte Datentransfer wird vom Kunden getragen.

Ist der durch den MX-Record adressierte SMTP-Server nicht erreichbar, z.B. durch Störung einer Standleitung oder Ausfall des Servers, wird der Absender im Regelfall über die Nichtzustellbarkeit informiert. Hierauf haben weder der Kunde noch die NetCologne Einfluss.

2.2.2.2 Backup-Relay

Bei Nichterreichbarkeit des SMTP-Servers des Kunden können E-Mails von einem Server der NetCologne entgegengenommen werden.

Die E-Mails werden auf dem E-Mail-Server der NetCologne solange zwischengespeichert, bis der SMTP-Server des Kunden wieder zur Verfügung steht oder die E-Mails älter als 4 Tage sind.

Wenn ein absendender SMTP-Server den SMTP-Server des Kunden nicht erreichen kann, werden die E-Mails automatisch auf den Backup-Relay SMTP-Server umgeleitet, sofern dieser aus dem Netzwerk des Absenders erreichbar ist.

Das Backup-Relay der NetCologne versucht entgegengenommene E-Mails im Abstand von 60 Minuten an den SMTP-Server des Kunden zu zustellen.

Nach einer Nichtverfügbarkeit des SMTP-Servers des Kunden von mehr als 4 Tagen werden die Absender der E-Mails über die Unzustellbarkeit informiert, sofern diese erreichbar sind. Anschliessend werden die E-Mails vom Server der NetCologne gelöscht.

Ist der Server des Kunden vor Ablauf der Frist von 4 Tagen wieder erreichbar, werden die E-Mails, welche auf dem Backup-Relay der NetCologne zwischengespeichert wurden, automatisch an den SMTP-Server des Kunden zugestellt.

Die Einrichtung eines Backup-Relay ist je Domain kostenpflichtig, der Preis ist der aktuellen Preisliste zu entnehmen.

Die Bereitstellung wird durch einen monatliche Pauschale abgegolten. Die Kosten für die Pauschale sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen.

2.2.2.3 Store-and-Forward Relay

Zur Erhöhung der Sicherheit können SMTP-Server einiger Anbieter derart konfiguriert werden, dass diese nur Verbindungen von einem bestimmten SMTP-Server im Internet entgegennehmen. Dieser Effekt lässt sich auch durch eine Firewall (Packetfilter) erreichen.

NetCologne bietet dem Kunden die Einrichtung eines Store-and-Forward Relay an. Das Store-and-Forward Relay nimmt die E-Mails entgegen, welche an die Domain des Kunden gesendet werden, speichert diese zwischen und beginnt hiernach mit der Auslieferung der E-Mail an den SMTP-Server des Kunden

Der Store-and-Forward Relay Service nimmt E-Mails vom SMTP-Server des Kunden über TCP Port 25 entgegen.

Die Funktion des Backup Relay ist im Store-and-Forward Relay kostenfrei enthalten und entspricht der Funktion des Backup Relay.

Die Einrichtung eines Store-and-Forward Relay ist je Domain kostenpflichtig, der Preis ist der aktuellen Preisliste zu entnehmen.

Die Bereitstellung wird durch einen monatliche Pauschale abgegolten. Die Kosten für die Pauschale sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen.

2.3 Verfügbarkeit

Für alle Dienste, welche mit dem Produkt Webpaket in Verbindung stehen:

- ▶ Web-Dienste (HTTP)
- ▶ FTP-Dienste (FTP)
- ▶ E-Mail-Dienste (POP3 und SMTP-Relay)
- ▶ Virtueller Mail-Server
- ▶ Datenbank Dienst
- ▶ Domain-Dienste (DNS)

wird eine Verfügbarkeit von 99,75% p.A. angegeben.

3 Tarifierung

3.1 Allgemeines

Grundlage für alle Preise ist die zur Vertragsunterzeichnung gültige Preisliste. Gesonderte Tarife oder Rabatte sind schriftlich im Kundenauftrag festzuhalten und als besondere Regelung zu kennzeichnen.

Die Tarife und Konditionen werden in den Preislisten näher erläutert.

Das Recht der NetCologne nach Ziffer 6.1 und 11 der AGB die Preisliste auch für bestehende Verträge zu ändern, bleibt unberührt.

3.1.1 Kosten

Dem Kunden entstehen in Zusammenhang mit dem Produkt und den erbrachten Dienstleistungen einmalige und monatliche Kosten. Die Höhe des monatlichen Entgelts, welches an NetCologne bezüglich der er-

brachten Leistungen zu entrichten ist, wird im jeweiligen Kundenauftrag festgehalten.

3.1.2 Optionale Dienste

Alle optionalen Dienste erfordern einen Kundenauftrag. Alle optionalen Dienste werden separat auf der Rechnung ausgewiesen.

3.2 Rechnungsstellung Geschäftskunden

Der Kunde erhält seine monatliche Rechnung postalisch. NetCologne ermöglicht es dem Kunden auf Wunsch, die Abrechnung per Online-Service abzurufen. Entscheidet sich der Kunde für diese Möglichkeit, wird dem Kunden keine schriftliche Abrechnung mehr zugestellt.

3.3 Rechnungsstellung Privatkunden

Der Kunde erhält eine monatliche Rechnung. NetCologne ermöglicht es dem Kunden, die Abrechnung per Online-Service abzurufen.

4 Vertragslaufzeit und Kündigung

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

Die Mindestvertragslaufzeit im Rahmen des Vertrages in Auftrag gegebener Dienstleistungen, Produkte oder Produktgruppen ist im jeweiligen Kundenauftrag geregelt und festgelegt.

Der Vertrag ist für beide Vertragsparteien erstmals mit einer Frist von zwei Wochen zum Ende des Quartals, in dem die Mindestvertragslaufzeit endet, kündbar. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit oder wenn keine Mindestvertragslaufzeit vereinbart ist, ist der Vertrag mit einer Frist von zwei Wochen zum Quartalsende kündbar. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund, etwa nach Ziffer 10.2 der AGB bleibt unberührt.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses obliegt dem Kunden die unverzügliche ordnungsgemäße Rückgabe der von NetCologne leihweise überlassenen System-Technik und sonstiger Komponenten. Demontage und Rücktransport werden auf Wunsch des Kunden von NetCologne vorgenommen und nach Arbeitslohn, Fahrtkosten und Materialverbrauch abgerechnet. Bei Verlust oder im Schadensfall wird dem Kunden der Wiederbeschaffungspreis für die System-Technik und sonstige Komponenten in Rechnung gestellt. Die Anfahrtskosten werden in Rechnung gestellt, wenn trotz vereinbartem Termin der Kunde zur Abholung des NetCologne-Eigentums nicht anzutreffen war und daher eine erneute Abholung erfolgt.

Ein Zurückbehaltungsrecht an den Sachen der NetCologne für die Zeit nach Vertragsbeendigung wird ausgeschlossen.

5 Service und Support

5.1 Störung

Ergänzend zu den Regelungen der Ziff. 4.1 der AGB hinsichtlich Prüfung der vertraglichen Leistung und Mängelanzeige gilt für die Störung folgendes:

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht über die vertraglich vereinbarten Schnittstellen erreichbar ist oder nicht die vom Kunden erwarteten Ergebnisse in einer normalen Antwortzeit liefert, die er nach dem Vertrag erwarten darf.

Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der NetCologne und es handelt sich somit nicht um eine Störung seitens der NetCologne.

Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben.

Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist NetCologne gemäß Ziff. 4.1 der AGB berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

Als Störung des ordentlichen Betriebs gelten alle in den Leistungsbeschreibungen von Produkten beschriebenen Störungen, die in einem Maße schädlich sein können, dass diese den Betrieb weiterer Systeme so nachhaltig stören, dass ein den anderen Kunden garantierter Betrieb nicht mehr möglich ist. Dies bezieht sich auf alle von der NetCologne betriebenen Systeme, Komponenten und Dienstleistungen.

Verursacht eine vom Kunden beigestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden gehalten zu haben, in dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann.

Werden NetCologne Störungen von Internet-Diensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z.B. durch Spamming, Mail-Bombing, Denial-of-Service-Attacken etc.), so kann NetCologne die Übermittlung von Daten zu Kunden dieses Providers solange unterbrechen oder einschränken, bis eine Klärung mit dem Provider erfolgt ist, die eine Wiederholung für die Zukunft nicht erwarten lässt.

5.1.1 Servicebereitschaft

Die Hotline der Servicebereitschaft ist 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche besetzt. Die Servicebereitschaft nimmt Störmeldungen entgegen, qualifiziert diese und leitet die Meldungen an Fachpersonal weiter.

Die Servicebereitschaft führt selbst keine Entstörung durch, noch leistet diese irgendwelche Beratungsleistungen zu Produkten, Dienstleistungen oder Diensten.

Sie erreichen die Service-Hotline unter der Telefonnummer 0800-2222-111.

5.1.2 Störmeldung

Die Meldung einer Störung bei der Störungsannahme erfolgt fernmündlich oder in Schriftform. Die Störungsannahme nimmt jegliche Störmeldung erst nach positiver Vertragsprüfung entgegen. Kann dem Kunden kein gültiger Vertrag zugewiesen werden, der ihn zur Störungsmeldung berechtigt, so wird die Störung nicht angenommen. Störmeldungen können weiterhin maschinell automatisiert durch Überwachungssysteme erfolgen. Bei Annahme der Störung erhält der Kunde eine Trouble-Ticket-Nummer. Diese Nummer gilt als Referenznummer für die weitere Kommunikation betreffend der Störmeldung. Die Hotline ist unter der dem Produkt zugeordneten Service-Nummer (Ziff. 5.1.1) zu erreichen, wie unter Servicebereitschaft angegeben.

5.1.3 Störungsdauer

Eine Störung beginnt mit der Meldung der Störung durch den Kunden oder einer maschinell automatisiert ausgelösten Störmeldung. Eine Störung endet mit der Meldung der Entstörung durch die NetCologne, es sei denn, dass der Kunde gemäß Ziffer 4.1.5 fristgerecht und zu Recht mitteilt, dass die Entstörung nicht erfolgreich war.

Ist es nicht möglich, eine Entstörung an den Kunden zu melden, so gilt der dokumentierte Versuch der Entstörungsmeldung als Meldung zur Entstörung.

Für Rückerstattungen wird die Störungsdauer zugrunde gelegt.

Die Höhe der Rückerstattung ist von Produkt, SLA und gegebenenfalls einem zusätzlichem Service-Level-Vertrag abhängig.

5.1.4 Entstörzeiten

Entstörzeiten sind Montag bis Freitag von 8–18 Uhr.

Falls erforderlich, vereinbart NetCologne mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

Ist für die angebotenen Dienste und Systeme diese Entstörzeit nicht akzeptabel, kann durch Abschluss eines gesonderten SLA-Vertrags die Entstörzeit den Bedürfnissen des Kunden angepasst werden.

5.1.5 Entstörung und Wiederherstellungszeit

Der Kunde wird über den Status seiner Störungsmeldung und den Fortschritt der Entstörung von der Störungsstelle in nicht definierten zeitlichen Abständen informiert.

Der Kunde wird nach der Entstörung aufgefordert, die Entstörung zu bekunden. Ist der Kunde nicht erreichbar oder erfolgt nach mehrmaliger Aufforderung keine negative Meldung bezüglich der Entstörung, so wird nach 10 Tagen die Störung geschlossen und von Seiten der NetCologne davon ausgegangen, dass eine Entstörung im Sinne des Kunden erfolgt ist. Des Weiteren gilt eine Entstörung als erfolgreich, wenn der Kunde nach der Entstörung schriftlich oder fernmündlich eine Entstörung bekundet.

Die Wiederherstellungszeit kann in Fällen von höherer Gewalt überschritten werden. Die Wiederherstellungszeit kann im Einzelfall, nach Absprache, vertraglich gesondert geregelt werden.

Die Störung wird innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen in Anspruch genommen werden können.

5.2 Support

Für die Störungsannahme bietet NetCologne eine gebührenfreie Hotline an: 0800-2222-111. Diese Rufnummer ist 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche erreichbar.

Für den Internetsupport stellt NetCologne eine gebührenpflichtige Hotline bereit: 0900-1222230 (1,19 EUR/Minute inkl. gesetzl. MwSt aus dem deutschen Festnetz).

Der Support beschränkt sich auf MS-Windows-Betriebssysteme ab Win 98 SE und wird nur in Zusammenhang mit den von NetCologne angebotenen Leistungen erbracht.

Die Rufnummer ist Montag bis Freitag von 8–18 Uhr erreichbar.

Support-Leistungen welche im Rahmen des Telefon-Supports nicht erbracht werden können, werden nach Aufwand abgerechnet. Es gelten die Geschäftsbedingungen für Service-Leistungen der NetCologne, sowie die darin enthaltenen Preise.

5.3 Wartung

Die Wartung von Systemen, welche zum Betrieb notwendig sind, werden azyklisch durchgeführt. Über anstehende Wartungen, welche zum Betrieb notwendige Komponenten betrifft, wird der Kunde 2 Wochen im Voraus informiert.

Sofern wartungsbedingte Unterbrechungen nicht häufiger als ein mal pro Quartal auftreten und nicht länger als eine Stunde anhalten, gelten diese Unterbrechungen nicht als Störung.