

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 Professional
- TeleData-SPACE Co-Locate
- TeleData-SPACE Domain
- TeleData-SPACE DSL

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

Alle Rechnersysteme, die zum Betrieb der in den TeleData SPACE-Dienstleistungen enthaltenen oder auf ihnen basierenden Informationsdienste verwendet werden, sind in einem entsprechend gesicherten TeleData-Rechenzentrum untergebracht

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.

1.4 Vertragslaufzeit

Abweichend von § 16 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird vereinbart: Die Mindestvertragsdauer beträgt zwölf (12) Monate. Wird der Vertrag nicht mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ende der Vertragslaufzeit in Textform gekündigt, verlängert sich diese um weitere drei (3) Monate. In diesem Fall ist der Vertrag mit gleicher Frist kündbar.

2 TeleData SPACE L, XL, XXL

2.1 Allgemeine Dienstbeschreibung

TeleData SPACE L, XL, XXL ermöglicht den Betrieb einer Web-Site im Internet auf Basis eines virtuellen Serversystems. Diese Web-Site wird zusammen mit anderen Web-Sites nach dem Multitasking-Prinzip auf einem geteilten Server-System betrieben. Ein Anspruch auf die Bereitstellung eines bestimmten Serversystems bzw. bestimmten Ressourcen besteht nicht.

Die Web-Site 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 (Webspace)

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 je nach Vereinbarung auf Tages-, Wochen- oder Monatsbasis zur Verfügung.

2.4 Datenpflege

Die Bereitstellung und Aktualisierung der Web-Site-Inhalte erfolgt per Fernwartung. Der Kunde erhält Zugang zu seiner Web-Site 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 Web-Site 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 Backup aller Dateien

Die Dienstleistung beinhaltet die Sicherung aller Dateien gemäß Ziffer 8. Dem Kunden entstehen hierdurch keine zusätzlichen Kosten. Die Wiederherstellung von Dateien bzw. Datenbeständen ist kostenpflichtig.

2.7 Domain-Einrichtung

Für die Bereitstellung einer Domain gelten die Bestimmungen unter Ziffer 5.

2.8 E-Mail- Service

Für die Nutzung des E-Mail Dienstes gilt Ziffer 7 dieser Leistungsbeschreibung.

2.9 Dienstverfügbarkeit

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

3 TeleData SPACE Professional

3.1 Allgemeine Dienstbeschreibung

TeleData SPACE Professional ermöglicht den Betrieb einer Web-Site im Internet unter Verwendung dedizierter Server-Hardware und –Software. Das Rechnersystem wird betriebsbereit von TeleData bereitgestellt.

3.2 Rechnersystem

TeleData stellt dem Kunden ein Rechnersystem zur Verfügung. Bei der Wahl des Rechnersystems werden Kundenwünsche berücksichtigt, soweit

dies Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten ohne zusätzliche Kosten für TeleData möglich ist. Ein Anspruch auf die Bereitstellung einer bestimmten Server-Hardware besteht jedoch nicht. Die in der Preisliste in ihrer jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Fassung genannten Leistungsparameter gelten für das gesamte Rechnersystem, insbesondere die Festplattenkapazität, die u.a. auch zur Speicherung von Protokolldaten des Webservers dient.

3.3 LAN-Schnittstelle

Die Anbindung des Servers an das LAN im TeleData-Rechenzentrum erfolgt über eine 100 Mbit/s Switched-Ethernet- Schnittstellenkarte.

3.4 Einrichtung und Betrieb des Servers

Der Server wird dem Kunden in einer Standardkonfiguration bereitgestellt. Die Standardkonfiguration beinhaltet die Installation des Betriebssystems sowie eines Apache Webservers. Nach der Übergabe des Systems an den Kunden, ist dieser für die weitere Administration der auf dem Server installierten Software verantwortlich. Dies beinhaltet auch jede weitere Installation, Konfiguration und Wartung (z.B. Updates) installierter Software-Produkte (incl. Betriebssystem). TeleData sorgt dafür, dass der Server über das Netzwerk der TeleData am Internet angeschlossen ist sowie für die Funktionsfähigkeit der gemieteten Server-Hardware. Dem Kunden ist es grundsätzlich nicht erlaubt die Hardwarekonfiguration des gemieteten Serversystems zu ändern. Sollte passieren, dass das System softwareseitig nicht mehr betrieben werden kann, dann kann TeleData kostenpflichtig das System in seinen Auslieferungszustand wiederherstellen.

3.5 Zutritt zum Rechenzentrum

Der Zutritt einer durch den Kunden oder einer vom Kunden autorisierten Person zum Rechenzentrum erfolgt nach Absprache und in Begleitung einer von TeleData autorisierten Person während der Servicebereitschaft der TeleData (siehe Ziffer 10).

3.6 Kostenfreier Ersatzteilservice

Im Falle eines Hardwareausfalls, der auf ein Verschulden von TeleData zurückzuführen ist, leistet TeleData kostenfreien Ersatz der defekten Komponenten inklusive Montage und Wiederherstellung des Systems in der Standardkonfiguration bzw. gegebenenfalls vom letzten Backup.

TeleData hält für die Dauer von 36 Monaten ab Vertragsbeginn Ersatzteile für den zur Verfügung gestellten Server vor. Nach diesen 36 Monaten kann TeleData im Falle eines Hardwareausfalls nur noch ein komplettes Serversystem in der Standardkonfiguration zur Verfügung stellen. TeleData ist dabei bemüht, dieses System in einer ähnlichen Hardwarekonfiguration wie das Ursprungssystem bereitzustellen.

3.7 Datenpflege

Die Bereitstellung und Aktualisierung der Web-Site-Inhalte erfolgt per Fernwartung. Der Kunde erhält Zugang zu seiner Web-Site mittels FTP und Telnet oder vergleichbarer Remote-Access-Software. Der hierzu erforderliche Internet-Anschluss ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

3.8 Datentransfer zwischen mehreren Servern

Bei gleichzeitiger Beauftragung mehrerer Server zur Unterbringung im selben TeleData-Rechenzentrum ist der Datentransfer zwischen diesen Servern kostenfrei.

3.9 Backup aller Dateien

Die Dienstleistung beinhaltet die Sicherung aller Dateien gemäß Ziffer 8. Dem Kunden entstehen hierdurch keine zusätzlichen Kosten. Die Wiederherstellung von Dateien bzw. Datenbeständen ist kostenpflichtig.

3.10 Dienstverfügbarkeit

Die jährliche Verfügbarkeit für das Produkt TeleData PROFESSIONAL beträgt mindestens 99%.

4 TeleData SPACE Co-Locate

4.1 Allgemeine Dienstbeschreibung

Die Dienstleistung TeleData SPACE Co-Locate ermöglicht den Betrieb eines Informationsdienstes im Internet unter Verwendung eines vom Kunden bereitgestellten Rechnersystems inklusive der benötigten Hardware und Software. Die Unterbringung des Servers erfolgt im TeleData Rechenzentrum.

4.2 Betrieb des Servers

Der Betrieb des Serversystems einschließlich aller Systemkomponenten (Hardware und Software) fällt in die Zuständigkeit des Kunden. Installation, Konfiguration und Wartung der benötigten Systemkomponenten sind vom Kunden durchzuführen.

4.3 Zutritt zum Rechenzentrum

Der Zutritt einer durch den Kunden oder einer vom Kunden autorisierten Person zum Rechenzentrum erfolgt nach Absprache und in Begleitung einer von TeleData autorisierten Person während der Servicebereitschaft der TeleData (siehe Ziffer 10).

4.4 LAN-Schnittstelle

Die Anbindung des Kundensystems an das LAN im TeleData-Rechenzentrum erfolgt über einen Autosensing 10/100 Mbit/s Ethernet RJ45-Port eines TeleData-Switches. Auf Anfrage des Kunden können weitere Ports kostenpflichtig zur Verfügung gestellt werden. Der Tarif für die Belegung weiterer Ports eines TeleData-Switches ist der Preisliste in ihrer jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Fassung zu entnehmen.

4.5 Bereitstellung von Rackspace

Für die Unterbringung des Kundensystems werden dem Kunden Höheneinheiten (HE = 44,45 mm gemäss DIN 41494) eines 19"-Racks zur Verfügung gestellt. Die Anzahl der zur Verfügung stehenden Höheneinheiten ist der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung zu entnehmen.

4.6 Datenpflege

Die Bereitstellung und Aktualisierung der Web-Site-Inhalte erfolgt per Fernwartung durch den Kunden. Der Kunde erhält Zugang zu seiner Web-Site mittels FTP und Telnet oder vergleichbarer Remote-Zugriff-Software. Der hierzu erforderliche Internet-Anschluss ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

4.7 Datentransfer zwischen mehreren Servern

Bei gleichzeitiger Beauftragung mehrerer Server zur Unterbringung im selben TeleData-Rechenzentrum ist der Datentransfer zwischen diesen Servern kostenfrei, sofern sich diese im selben Subnetz befinden.

4.8 Dienstverfügbarkeit

Die jährliche Verfügbarkeit für das Produkt TeleData SPACE Co-Locate beträgt mindestens 99%.

5 TeleData SPACE Domain

5.1 Registrierung von Domain-Namen

Die Website 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.

5.2 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.

5.3 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.

5.4 Domain Name Service

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

5.5 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.

6 TeleData SPACE DSL

6.1 Allgemeine Dienstbeschreibung

TeleData SPACE DSL ermöglicht den Betrieb einer Web-Site im Internet auf Basis eines virtuellen Serversystems. Diese Web-Site wird zusammen mit anderen Web-Sites nach dem Multitasking-Prinzip auf einem geteilten Server-System betrieben. Ein Anspruch auf die Bereitstellung eines bestimmten Serversystems bzw. bestimmten Ressourcen besteht nicht.

Die Web-Site 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.

Die Größe des Webspace, Anzahl der freien Domains sowie die Höhe des freien Übertragungsvolumen sind der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung zu entnehmen.

6.2 Festplattenplatz (Webspace)

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 Protokoll Daten (Log-Dateien).

Die Größe des Webspace und freies Übertragungsvolumen gelten

6.3 Zugriffsstatistiken (Webstatistiken)

TeleData stellt dem Kunden regelmäßig aktualisierte Zugriffsstatistiken je nach Vereinbarung auf Tages-, Wochen- oder Monatsbasis zur Verfügung.

6.4 Datenpflege

Die Bereitstellung und Aktualisierung der Web-Site-Inhalte erfolgt per Fernwartung. Der Kunde erhält Zugang zu seiner Web-Site mittels FTP

oder vergleichbarer Remote- Zugriff-Software. Der hierzu erforderliche Internet-Anschluss ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

6.5 Backup aller Dateien

Die Dienstleistung beinhaltet die Sicherung aller Dateien gemäß Ziffer 7. Dem Kunden entstehen hierdurch keine zusätzlichen Kosten. Die Wiederherstellung von Dateien bzw. Datenbeständen ist kostenpflichtig.

6.6 Domain-Einrichtung

Für die Bereitstellung einer Domain beinhaltet, gelten die Bestimmungen unter Ziffer 5.

6.7 E-Mail- Service

Für die Nutzung des E-Mail Dienstes gilt Ziffer 7 dieser Leistungsbeschreibung.

7 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.

7.1 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.

7.2 E-Mail Leistungsparameter

Die maximale Größe einer durch TeleData verarbeitbaren E-Mail beträgt 5 MB. Die Menge der vom Kunden zu versendenden E-Mails ist auf maximal 50 E-Mails innerhalb von 24 Stunden und insgesamt 500 E-Mails innerhalb von 30 Tagen 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-Mail eine bestimmte Anzahl von POP3-Mailboxen zur Verfügung.

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.

7.3 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.

7.4 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.

8 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 Datenbankssoftware. Die zu ergreifenden Vorkehrungen sind von der vom Kunden verwendeten Software abhängig. Auf Anfrage gibt TeleData dazu entsprechende Hinweise.

9 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

9.1 Störungsannahme

TeleData hält im Rahmen des Produktes TeleData SPACE täglich von 0 - 24 Uhr eine Störungsannahme zur Entgegennahme von Störungsmeldungen bereit.

9.2 Reaktionszeit:

Die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen beträgt für die Produkte:

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

4 Stunden.

Die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen beträgt für die Produkte:

- TeleData-SPACE Professional
- TeleData-SPACE Co-Locate
- TeleData-SPACE Domain

1 Stunde.

Die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen für das Produkt TeleData SPACE DSL entspricht dem entsprechenden DSL-Produkt, bei dem dieses Produkt enthalten ist (siehe Leistungsbeschreibung für DSL-Produkte).

9.3 Entstörfrist:

Die Entstörungsfrist beträgt für die Produkte:

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

beträgt von Montag bis Freitag 36 Stunden, sonst 48 Stunden.

Die Entstörfrist beträgt für die Produkte

- TeleData-SPACE Professional
- TeleData-SPACE Co-Locate
- TeleData-SPACE Domain

beträgt von Montag bis Freitag 24 Stunden, sonst 36 Stunden.

Die Entstörfrist für das Produkt TeleData SPACE DSL entspricht dem entsprechenden Produkt TeleData DSL-Produkt (siehe Leistungsbeschreibung für DSL-Produkte).

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

Nach Behebung der Störung informiert TeleData den Kunden über die Funktionsfähigkeit.

10 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.

11 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.

Wartungsarbeiten die einen planbaren Ausfall kleiner 15 Minuten verursachen, müssen nicht angekündigt werden.

TeleData GmbH