

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER  
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

# WEBSERVER VIRTUELL



PFALZKOM|MANET  
ZUKUNFT VERBINDET

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER  
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

# WEBSERVER VIRTUELL

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibungen für das Produkt Webserver Virtuell der PfalzKom, Gesellschaft für Telekommunikation mbH, nachfolgend die Gesellschaft genannt. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft.

## ÜBERSICHT LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1. Leistungen der Gesellschaft
2. Qualitätsmerkmale
  - 2.1 Leistungsmerkmale
    - 2.1.1 Zugriff und Administrierung
    - 2.1.2 Gesicherte Unterbringung
    - 2.1.3 Programmversionen von Scripten
    - 2.1.4 E-Mail Postfächer
    - 2.1.5 Domains
    - 2.1.7 Statistik
  - 2.2 Verfügbarkeit
3. Zusätzliche Leistungen
  - 3.1 E-Mail Solution
  - 3.2 SSL Verschlüsselung
  - 3.3 Server Zertifikate pro Domain
  - 3.4 PHP
  - 3.5 Datenbankzugriff
  - 3.6 Kundenindividuelle Leistungen
4. Pflichten des Kunden
  - 4.1 Strafbare Handlungen
  - 4.2 Missbräuchliche Nutzung / Sperrung
5. Entstörung
  - 5.1 Service Level
    - 5.1.1 Annahme der Störungsmeldung
    - 5.1.2 Servicebereitschaft
    - 5.1.3 Reaktionszeit
    - 5.1.4 Entstörungsfrist
    - 5.1.5 Zwischenmeldung
6. Vertragsbeendigung

# WEBSERVER VIRTUELL

## 1. LEISTUNGEN DER GESELLSCHAFT

Die Gesellschaft stellt dem Kunden Speicherkapazität auf einem virtuellen Webserver zur Verfügung. Die Größe der Speicherkapazität richtet sich nach einzelvertraglichen Vereinbarungen.

## 2. QUALITÄTSMERKMALE

### 2.1 Leistungsmerkmale

#### 2.1.1 Zugriff und Administrierung

Der Kunde erhält die Möglichkeit, seinen Inhalt über das Internet per File Transfer Protocol (FTP-passiv) auf dem Internet Server abzulegen. Zu diesem Zweck erhält er eine Benutzererkennung und ein Kennwort, und ist aufgefordert, dies unmittelbar nach dem ersten Login zu verändern. Der Inhalt ist aus dem Internet abrufbar.

#### 2.1.2 Gesicherte Unterbringung

Alle Rechner und Systemkomponenten sind mittels einer USV (Unterbrechungsfreie Strom Versorgung) in klimatisierten Räumen der Gesellschaft untergebracht und vor unbefugtem physikalischem Zugriff gesichert.

Die Systeme sind durch ein Firewallsystem der Gesellschaft vom Internet getrennt.

#### 2.1.3 Programmversionen von Scripten

Der Kunde darf eigene Scriptprogramme benutzen. Die Gesellschaft ist nicht verpflichtet, immer die dafür notwendige Software in der neuesten Version zur Verfügung zu stellen. Gleichzeitig trägt die Gesellschaft keine Verantwortung dafür, dass ein vom Kunden installiertes Script nicht mehr funktioniert, wenn die Programmversion auf einen neuen Stand gebracht wird.

#### 2.1.4 E-Mail-Postfächer

Die Gesellschaft überlässt dem Kunden gegen gesondertes Entgelt E-Mail-Postfächer mit einer dedizierten Postfachgröße auf einem zentralen Mailserver unter der Domain des Kunden. Die Anzahl und die Größe der E-Mail-Postfächer richten sich nach den einzelvertraglichen Bestimmungen. Optional kann der Kunde den Dienst „E-Mail Solution“ beauftragen. (Details siehe Beschreibung „E-Mail Solution“).

Sollte die Speicherung einer neu ankommenden E-Mail den maximal zur Verfügung stehenden Speicherplatz überschreiten, so wird die Nachricht an den Absender zurückgeschickt.

Der Kunde ist für das regelmäßige Auslesen und Sichern der Inhalte seiner E-Mail-Postfächer selbst verantwortlich. Für Datenverluste übernimmt die Gesellschaft keine Gewähr.

#### 2.1.5 Domains

Nach Maßgabe des Kunden werden Domains beantragt. Die Namenszuteilung ist abhängig von der Verfügbarkeit und den Regeln der jeweiligen nationalen Registrarinstitution. Die Gesellschaft übernimmt keine Verpflichtung für die Vereinbarkeit der als Domain-Name zu registrierenden Zeichenfolge mit den Rechten Dritter (z. B. Namens-, Marken-, Urheber- oder sonstigen Schutzrechten). Sie kann auch in keinem Fall die Verfügbarkeit der gewünschten Top oder Second Level Domain gewährleisten.

Die Gesellschaft betreibt die zugehörigen Name-server.

# WEBSERVER VIRTUELL

## 2.1.7 Statistik

Die Gesellschaft stellt statistische Informationen über die Servernutzung in Form von Hypertext Markup Language (HTML) Seiten auf dem überlassenen Server bereit. Die Informationen sind durch ein Kennwort geschützt und über das Internet vom Kunden abrufbar. Die Zugriffe auf die Kundenseiten werden im Rahmen des rechtlich Zulässigen erfasst und dem Kunden in Form von standardisierten grafischen Auswertungen zur Verfügung gestellt. Die Zugriffsstatistik wird täglich aktualisiert. Eine Garantie auf Vollständigkeit kann nicht gewährt werden.

## 2.2 Verfügbarkeit

Der Web Service der Gesellschaft steht mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % im Jahresmittel dem Kunden zur Verfügung.

## 3. ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

Die Gesellschaft erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der bei Auftragserteilung gültigen Preisliste richtet, folgende zusätzliche Leistungen:

### 3.1 E-Mail Solution

Optional kann der Kunde gegen gesondertes Entgelt den Dienst „E-Mail Solution“ beauftragen. (Details siehe Beschreibung „E-Mail Solution“).

### 3.2 SSL Verschlüsselung

Der Kunde kann bei der Gesellschaft die Einrichtung einer SSL (Secure Socket Layer) Verschlüsselung gegen gesondertes Entgelt beauftragen. Diese kann zur gesicherten Übertragung sensibler Daten über das Internet zum Kundenserver benutzt werden. (Siehe Preisliste) Erst ab Web1000 einsetzbar.

### 3.3 Server-Zertifikate pro Domain

Für die Vertrauenswürdigkeit der unter 3.2. definierten Verschlüsselung beantragt und installiert die Gesellschaft für den Kunden ein Server-Zertifikat für dessen Domain. Der Kunde ist verpflichtet die Gesellschaft bei der Beantragung aktiv zu unterstützen. Der Kunde kann das Zertifikat über die Gesellschaft beziehen. Die Gesellschaft tritt hier als Vermittler auf. Die Art des Zertifikates wird nach Maßgabe des Kunden bei einem Trustcenter registriert.

### 3.4 PHP

Die Gesellschaft ermöglicht auf Wunsch die Einbindung von PHP-Skripten in die Kundenseiten. Die Programmierung und der Funktionsumfang der Skripte liegen in der Verantwortung des Kunden, (siehe auch Punkt 2.1.3).

### 3.5 Datenbankzugriff

Der Kunde erhält auf Wunsch Zugriff auf eine MySQL-Datenbank. Falls technisch und betrieblich möglich wird dem Kunden weiterhin eine Administrationschnittstelle zur Verwaltung seiner Datenbank zur Verfügung gestellt. Der Zugriff auf die Datenbank kann durch PHP- oder CGI-Skripte in Perl erfolgen.

### 3.6 Kundenindividuelle Leistungen

Die Gesellschaft bietet kundenindividuelle Leistungen als Ergänzungen zur Standardleistung an. Die Leistungsmerkmale werden gesondert vereinbart und abgerechnet.

Zusätzliche Leistungen werden gesondert in Rechnung gestellt.

# WEBSERVER VIRTUELL

## 4. PFLICHTEN DES KUNDEN

### 4.1 Strafbare Handlungen

Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zu Diensten der Gesellschaft sowie das Internet nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere

- a) keine Eingriffe in das Netz der Gesellschaft oder in andere Netze vorzunehmen;
- b) keine Kettenbriefe, SPAM, unerwünschte Werbemails, Computerviren, Trojaner oder Worms oder Vergleichbare (Malware) zu erstellen und/oder weiterzuleiten;
- c) die nationalen und internationalen Urheberrechte zu achten;
- d) keine Angebote abzurufen, zu speichern, online zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten, auf solche Informationen hinzuweisen oder Verbindungen zu solchen Seiten bereitzustellen (Hyperlinks), die
  - pornographische Schriften im Sinne des § 184 Strafgesetzbuch (StGB) darstellen,
  - jugendgefährdende Inhalte im Sinne des Jugendmedienschutzstaatsvertrages (JMStV) darstellen,
  - im Sinne des Strafgesetzbuchs zum Rassenhass aufstacheln, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, den Krieg verherrlichen, für eine terroristische Vereinigung werben, zu einer Straftat auffordern,
  - ehrverletzende Äußerungen enthalten,
  - sonstige rechtswidrige Inhalte enthalten.

Der Kunde wird alle angemessenen Sorgfaltsmaßnahmen treffen, um zu verhindern, dass Kinder und Jugendliche über die Leistungen Kenntnis von Inhalten nach Absatz 1 lit. d) erlangen.

Die Gesellschaft ist berechtigt, den Zugang zu einem Angebot, das einen rechtswidrigen Inhalt aufweist, jederzeit ohne vorherige Ankündigung und ohne jegliche Ansprüche des Kunden zu sperren.

Der Kunde hat die einschlägigen Vorschriften zum Datenschutz und des Schutzes der Privatsphäre Dritter zu beachten. Dabei hat er es insbesondere zu unterlassen, sich Zugang zu fremden Computersystemen zu verschaffen, oder Handlungen vorzunehmen, die zur Vorbereitung dienen, sich Zugang zu einem fremden Computersystem zu verschaffen (z. B. Portscans).

Der Kunde hat es zu unterlassen, sich mit Hilfe der im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste Daten oder Informationen zu verschaffen, die nicht für ihn bestimmt sind. Darunter fällt auch der Missbrauch des Dienstes zum Kopieren, Abhören oder Abfangen von E-Mail-Nachrichten oder sonstigen Informationen, die nicht für den Kunden bestimmt sind.

Der Kunde hat es zu unterlassen, über die im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste, Sicherheitsvorkehrungen fremder Rechner oder Rechnersysteme, Netzwerke oder Zugangaccounts zu umgehen („Hacken“) oder die Leistungsfähigkeit eines Rechners, Rechnersystems oder Netzwerkes über die üblicherweise gewährten Leistungen hinaus, zu beeinträchtigen („Denial of Service“-Angriff).

Die Gesellschaft haftet nicht für die über ihre Dienste und/oder Leitungen übermittelten Informationen hinsichtlich deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität oder dafür, dass diese frei von Rechten Dritter sind, oder der Absender rechtswidrig handelt, indem er diese Informationen übermittelt.

Die Gesellschaft ist nicht verantwortlich für jegliche Inhalte des Kunden und kann für diese nicht haftbar gemacht werden.

Der Kunde hat die Gesellschaft auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die aus der angeblichen Verletzung dieser Pflichten gegen die Gesellschaft erhoben werden.

## WEBSERVER VIRTUELL

### 4.2 Missbräuchliche Nutzung/Sperrung

Der Kunde hat die Pflicht, der Gesellschaft erkennbare Mängel, Schäden oder Hinweise auf missbräuchliche Nutzung unverzüglich anzuzeigen. Werden Ansprüche Dritter auf Unterlassung erhoben oder ist der Kunde nicht zweifelsfrei Rechtsinhaber seiner Inhalte, erklärt er sich mit einer Zugriffssperrung einverstanden, ohne dass es einer vorherigen Ankündigung von Seiten des Unternehmens bedarf. Eine Sperrung kann ebenfalls ohne Ankündigung erfolgen, wenn das Betriebsverhalten der Serverlandschaft des Unternehmens aufgrund von Kundenprogrammen stark beeinträchtigt wird.

Insbesondere im Falle einer Zuwiderhandlung von Punkt 5.1 ist die Gesellschaft zur sofortigen Sperrung des Kundenzugangs berechtigt.

Bei wiederholten Verstößen – trotz Mahnung der Gesellschaft – gegen die Verpflichtungen aus Punkt 5.1 ist die Gesellschaft außerdem zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt.

## 5. ENTSTÖRUNG

Die Gesellschaft beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei werden Leistungen in Abhängigkeit des vom Kunden gewählten Servicelevels erbracht.

### 5.1 Service Level

Die Leistung Standard Service ist mit dem Grundpreis abgegolten.

#### 5.1.1 Annahme der Störungsmeldung

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen innerhalb der Servicebereitschaftszeit telefonisch entgegen.

#### 5.1.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist je nach vereinbartem Service Level unterschiedlich:

Standard Service: montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

#### 5.1.3 Reaktionszeit

Die Aufnahme von Maßnahmen zur Entstörung erfolgt je nach vereinbartem Service Level unterschiedlich:

Standard Service: in der Regel innerhalb von einer (1) Stunde während der in Ziffer 5.1.2 definierten Servicebereitschaft.

#### 5.1.4 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der unter 5.1.2 definierten Servicebereitschaft eingehen, beseitigt die Gesellschaft innerhalb der Servicebereitschaftszeit die Störung innerhalb von acht (8) Stunden. Die Entstörungsfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht (8) Stunden die vom Kunden bestellte Leistung wieder genutzt werden kann. Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der zuständigen Ansprechstelle der Gesellschaft und dem Zeitpunkt der Störungsbeseitigung. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der definierten Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist mit Beginn der vereinbarten Servicebereitschaftszeit.

Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, Samstag oder Sonntag, wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) fortgesetzt. Verspätungen, die vom Kunden zu vertreten sind, vermindern die errechnete Störungsdauer entsprechend.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER  
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

## WEBSERVER VIRTUELL

Die Gesellschaft beseitigt eine Störung in 95% aller Fälle (bezogen auf das Kalenderjahr) während der Servicebereitschaftszeit innerhalb der angegebenen Entstörfrist. Die Störung wird innerhalb der Entstörfrist zumindest soweit beseitigt, dass der Dienst (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann. Die Einhaltung der Entstörfrist setzt die Erfüllung der Mitwirkungspflicht des Kunden voraus. Der Kunde wird in diesem Zusammenhang den von der Gesellschaft beauftragten Techniker im notwendigen Maße bei der Störungsanalyse unterstützen. In diesem Zusammenhang entstehende Wartezeiten führen zur Aussetzung der Entstörfrist.

### 5.1.5 Zwischenmeldung

Auf Wunsch informiert die Gesellschaft den Kunden, während der unter 5.1.2 definierten Servicebereitschaft über den Bearbeitungsstand.

### 5.1.6 Rückmeldung

Die Gesellschaft teilt dem Kunden die erfolgreiche Beseitigung der Störung unverzüglich telefonisch oder per Fax mit. Ist der Kunde am Tag der Entstörung in der Zeit der Servicebereitschaft nicht erreichbar, erfolgt die Benachrichtigung erst am folgenden Werktag.

## 6. VERTRAGSBEENDIGUNG

Bei Vertragsbeendigung (Kündigung/Ablauf/Aufhebung/etc.) wird die Gesellschaft die Zugänge unverzüglich sperren und die Inhalte löschen. Das Wiederherstellen der Daten ist nicht möglich.