

# Leistungsbeschreibung

## VT hosting [ basic ], [ advanced ], [ professional ]

**versatel**

V/100 341/0112/01. Änderungen vorbehalten.  
Gültig ab 01/2012 – Seite 1/1

### 1 Standardleistung

#### 1.1 Speicherkapazität

Versatel stellt dem Kunden Speicherkapazität auf einem virtuellen Shared-Server zur Verfügung. Dieser Shared-Server ist direkt mit dem Internet verbunden. Die Größe der Speicherkapazität ist in der jeweils gültigen Preisliste/Leistungsübersicht der Produkte VT hosting [ basic ], VT hosting [ advanced ] und VT hosting [ professional ] beschrieben.

#### 1.2 Domains

Nach Maßgabe des Kunden werden Domains unterhalb einer Top Level Domain (.de, .com, .net, .org, .biz, .info) beim Deutschen Network Information Center (DENIC eG) bzw. bei der jeweiligen internationalen Vergabestelle beantragt. Die Namenszuteilung ist abhängig von der Verfügbarkeit und den Registrierungsbestimmungen der jeweiligen Registrare (z. B. DENIC eG). Versatel 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). Versatel betreibt den zugehörigen Name-Server. Die Anzahl der Domains ist in der jeweils gültigen Preisliste/Leistungsübersicht der Produkte VT hosting [ basic ], VT hosting [ advanced ] und VT hosting [ professional ] beschrieben.

#### 1.3 E-Mail-Postfächer

Versatel überlässt seinen Kunden E-Mail-Postfächer auf dem Shared-Server unter der Domain des Kunden. Die Anzahl der E-Mail-Postfächer ist in der jeweils gültigen Preisliste/Leistungsübersicht der Produkte VT hosting [ basic ], VT hosting [ advanced ] und VT hosting [ professional ] beschrieben. Die Größe der E-Mail-Postfächer kann bei Einrichtung des Postfaches festgelegt werden. Würde die Speicherung einer neu ankommenden E-Mail den maximal zur Verfügung stehenden Speicherplatz überschreiten, wird die Nachricht an den Absender zurückgeschickt. Der Kunde ist für das regelmäßige Auslesen und Sichern der Inhalte seiner E-Mail-Postfächer, inklusive des Administratorpostfaches, selbst verantwortlich. Für Datenverluste übernimmt Versatel keine Gewähr.

#### 1.4 Statistik

Versatel 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 je nach gebuchtem Produkt in Form von standardisierten grafischen Auswertungen zur Verfügung gestellt. Die Zugriffsstatistik wird in der Regel täglich aktualisiert.

#### 1.5 Zugriff und Administration

Der Kunde erhält die Möglichkeit, den Inhalt für seine Webpräsenz über das Internet per File Transfer Protocol (FTP) auf dem virtuellen Shared-Server abzulegen. Zu diesem Zweck erhält er eine Benutzerkennung und ein Kennwort. Der Inhalt ist aus dem Internet abrufbar. Der Internet-Zugang ist nicht Bestandteil dieses Angebotes.

Sollte sich der Kunde für die Nutzung von Frontpage-Erweiterungen entscheiden, dann darf ein Upload ausschließlich über Frontpageweb erfolgen. Bei Upload über FTP besteht die Gefahr, dass die Frontpage-Struktur auf dem Webserver zerstört wird und der Shared-Server nicht mehr in vollem Umfang nutzbar ist.

#### 1.6 Gesicherte Unterbringung

Alle Rechner- und Systemkomponenten sind mittels einer USV (Unterbrechungsfreie Strom-Versorgung) in klimatisierten Räumen von Versatel untergebracht und vor unbefugtem physikalischen Zugriff gesichert.

### 2 Zusätzliche Leistungen

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

#### 2.1 Überschreitung des beinhalteten Transfervolumens

Wird das in den angebotenen Produkten VT hosting [ basic ], VT hosting [ advanced ] und VT hosting [ professional ] beinhaltete Transfervolumen (siehe Preis-/Leistungsübersicht) überschritten, erfolgt die Abrechnung des darüber hinausgehenden Transfervolumens je angefangenem GB.

#### 2.2 Erweiterung des Speicherplatzes

Versatel bietet den Kunden beim Produkt VT hosting [ professional ] die Möglichkeit, den Speicherplatz um 500 MB zu erweitern.

### 3 Service

Versatel beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt Versatel insbesondere folgende Leistungen:

#### 3.1 Störungsannahme

Versatel nimmt die Störungen täglich von 0.00 Uhr bis 24.00 Uhr unter den kostenfreien Servicenummern entgegen und erfasst sie im Trouble-Ticket-Tool. Die Rufnummern der Störungshotline entnehmen Sie bitte Ihrer Auftragsbestätigung.

#### 3.2 Entstörung

Die Entstörung erfolgt während der Servicebereitschaft, werktags (Montag–Freitag) von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr innerhalb von 24 Stunden. Die Entstörfrist wird freitags ab 18 Uhr, samstags, sonntags und feiertags bis zum folgenden Werktag 8.00 Uhr ausgesetzt.

Die Dauer einer Störung bemisst sich nach dem Zeitraum, der zwischen der Benachrichtigung von Versatel durch den Kunden über die Störung und der Beseitigung der Störung liegt.

#### 3.3 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit beträgt 98% im Jahresmittel. Folgende Ausfallzeiten werden in der Verfügbarkeitsrechnung nicht berücksichtigt: Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen; unvermeidliche Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden; Ausfällen bedingt durch höhere Gewalt; Ausfällen aufgrund geplanter oder gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen infolge Wartungsarbeiten von Versatel (Mo.–So.: 2.00 Uhr bis 6.00 Uhr sowie nach Bedarf) oder des Kunden; Ausfällen aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen.