

1. Allgemeines

Der Leistungsumfang für das Produkt Net Business Domain Services ergibt sich aus der nachfolgenden Leistungsbeschreibung. Das Angebot gilt nur gegenüber Geschäftskunden der htp in Verbindung mit einem htp Telefon- oder htp Net Business Direct Anschluss.

2. Leistungsmerkmale

2.1 htp meldet in Vertretung des Kunden die unter einer Top-Level-Domain gewünschte Second Level Domain gemäß den Angaben im Auftrag und dem aktuellen Angebot der htp bei der jeweils zuständigen Domain-Vergabestelle zur Registrierung an. Der Domainregistrierungsvertrag kommt zwischen dem Kunden und der Vergabestelle zustande. htp wird lediglich als Vermittler tätig und übernimmt keine Gewähr, dass die für den Kunden beantragte Domain zugeteilt wird und/oder frei von Rechten Dritter ist oder auf Dauer Bestand hat. htp kann mit der Beantragung der Domain beim Registrar auch einen Dritten beauftragen. Es gelten die Bedingungen für die Vergabe, Registrierung und Verwaltung der Domains, die die jeweils zuständige Vergabestelle aufgestellt hat. Soweit .de-Domains Gegenstand des Vertrages sind, gelten die unter <http://www.denic.de> abrufbaren DENIC-Domainbedingungen und Domainrichtlinien.

Ist der Kunde bereits Inhaber der Domain und wünscht nur den Providerwechsel, stellt htp bei der jeweils zuständigen Vergabestelle den für den Wechsel erforderlichen Antrag. Der Kunde hat die Domain bei seinem bisherigen Provider mit dem Hinweis auf einen von htp kommenden Antrag zu kündigen. htp kann dem Kunden den von ihm oder vom bisherigen Provider zu vertretenden Mehraufwand in Rechnung stellen.

2.3 Soweit nicht anders vereinbart, übernimmt htp die Betreuung der Domain in technischer Hinsicht und betreibt für die Domain mindestens zwei Nameserver, einen Primary- und einen Secondary-Nameserver. Auf diesen Servern werden die Zonendateien der Domain gehostet. Die Internetadressen der Server werden bei der Vergabestelle als zuständige Domain Name Server hinterlegt.

Auf Wunsch kann der Kunde auch zwei eigene Nameserver oder einen eigenen Primary Server und einen htp Secondary Server für die Domain definieren.

Bei Nutzung des htp Nameservers als Primary-Server können je SecondLevel Domain bis zu 50 Subdomains und 100 Recordseinträge vom Typ A-Record oder C-NAME definiert werden. Je A-Record kann auf Kundenwunsch von htp ein PTR-Record definiert werden.

Je SecondLevel Domain oder Subdomain können bis zu zwei für die Domain zuständige Mailserver über MX Einträge mit individueller Priorisierung definiert werden.

2.4 Bei Nutzung von htp Domainleistungen, die in Verbindung mit einem htp Hosting Produkt stehen, gelten folgende Einschränkungen:

Produkt: htp Net Business Hosting	Standard	Plus	Pro
Maximale Anzahl an Domains (Second Level) inklusive	1	2	5
Zur Verfügung stehende Top Level Domains	de com net org	de com net org info biz	de com net org info biz
Anzahl der Subdomains bei Nutzung der htp Nameserver in Summe für alle Domains als Bestandteil eines Hostingproduktes	0	5	10
Individuelle MX Einträge je Second Level Domain	nein	ja, 2	ja, 2
Anzahl der A-Records und CNAMEs bei Nutzung der htp Nameserver in Summe für alle Domains als Bestandteil eines Hostingproduktes	1	5	10
Konfiguration von individuellen Nameservern je Second Level Domain	nein	ja, 2	ja, 2

2.5 Bei Kündigung der Leistung durch den Kunden wird die Domain von htp bei der Vergabestelle gelöscht. Für den Fall, dass der Kunde statt der Löschung einen Providerwechsel wünscht, so hat er dies der htp mit der Kündigung unter Nennung des neuen Providers mitzuteilen. htp wird einem eingehenden Übernahmeantrag des neuen Providers unverzüglich zustimmen.

4 Verfügbarkeit

htp erbringt die Leistungen mit einer mittleren Verfügbarkeit von 98,5 %. Betrachtungszeitraum ist jeweils ein Vertragsjahr. Folgende Ereignisse sind in der Verfügbarkeitsrechnung nicht berücksichtigt bzw. werden von der nicht verfügbaren Zeit wieder subtrahiert:

- höhere Gewalt
- die Zeit bis zur Störungsmeldung durch den Kunden
- geplante Unterbrechungen infolge technischer Änderungen oder Wartungsarbeiten der htp oder des Kunden oder sonstige Unterbrechungen im Wartungsfenster von 4:00 bis 7:00 Uhr
- Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder Dritter
- Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundenausrüstungen

5 Störungsbeseitigung

Von htp zu vertretende Störungen werden von htp unverzüglich im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und den nachfolgenden Bedingungen beseitigt. Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen und technischen Fragen hat htp die Servicrufnummer 0800 / 487 7587 (htpplus) eingerichtet. Hinsichtlich der Servicebereitschaft, der Reaktions- und der Entstörzeit gelten folgende Zeiten:

	werktags (außer samstags), 08 - 18 Uhr
Reaktionszeit	1 Stunde
Entstörzeit	6 Stunden

Sollte die Bearbeitung der Entstörung über 18:00 Uhr hinausgehen, so kann die Bearbeitung der Entstörung von htp unterbrochen werden und am nächsten Werktag (außer Samstag) ab 08:00 Uhr fortgesetzt werden. Die angegebene Entstörzeit bezieht sich dabei stets auf den tatsächlichen Bearbeitungszeitraum.

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum ab Eingang der Störungsmeldung, innerhalb der htp den Kunden auf Wunsch telefonisch über mögliche Fehlerursachen und die voraussichtliche Ausfalldauer unterrichtet. Die Reaktion gilt bei Nichterreichbarkeit des Kunden mit dem Anrufversuch als erfolgt. Nach Ablauf der Reaktionszeit beginnt die Entstörzeit, innerhalb der htp die Leistung wieder herzustellen hat. Nach Beseitigung der Störung erhält der Kunde eine telefonische Abschlussmeldung oder eine Abschlussmeldung von einem Techniker vor Ort. Bei Nichterreichbarkeit des Kunden gilt die Störung mit dem Anrufversuch als beseitigt.