

# Leistungsbeschreibung und besondere Geschäftsbedingungen Domain- und Mail-Services Homepage Baukasten und Webhosting



Gültig ab 01.01.2019

## 1 Allgemeine Hinweise und Angebots-Komponenten

### 1.1 Gegenstand und Bezüge

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen für Domain-, Webhosting-, Email- und Homepage-Services der NetCologne gelten diese Leistungsbeschreibungen und Besonderen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „GB“). Diese produktspezifischen GB ergänzen bzw. ändern teilweise die geltenden AGB ab. Sie finden auch auf hiermit im Zusammenhang stehende Leistungsmerkmale, Optionen, Beratungen, sowie Beseitigung von Störungen Anwendung.

Soweit diese GB auf eine Preisliste verweisen, ist jeweils die bei Auftragserteilung aktuell geltende Preisliste gemeint. Die jeweils aktuell gültige Preisliste kann jederzeit im Internet unter <https://www.dotcologne.de> eingesehen werden.

### 1.2 Dokumentation

Unter <https://www.dotcologne.de> befinden sich die FAQ.

## 2. Leistungen

Die von NetCologne zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus den Leistungsbeschreibungen gemäß dieser Ziff. 2.

Soweit NetCologne eine Leistung zu erbringen oder bereitstellen hat, die von erforderlichen Vorleistungen Dritter (z. B. Verfügbarkeit von Domains oder Genehmigungen) abhängig sind oder dem Erfordernis der rechtlichen Konformitäten unterliegen (wie Einhaltung markenrechtlicher Bestimmungen und sittenkonformer Namensgebungen usw.), steht die Verpflichtung der NetCologne zur Erbringung der Leistung unter dem Vorbehalt, dass die Vorleistungen tatsächlich, rechtzeitig und in entsprechender Qualität erfolgen und rechtliche Voraussetzungen gegeben sind. Eine Haftung oder Leistungspflicht seitens NetCologne entfällt insoweit, es sei denn, NetCologne ist grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorzuwerfen.

NetCologne behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor Leistungsmerkmale (z. B. Homepage Baukasten), soweit diese seitens NetCologne zur Verfügung gestellt werden, durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen

### 2.1 Allgemeines

Die folgenden Ausführungen beschreiben die Produktgruppen

- Domainservices mit den zugeordneten Produkten und Leistungsmerkmalen
- E-Mailservices
- Homepage Baukasten (Basic, Premium)
- Webhosting (Basic, Plus, Premium)
- Relay Produkte (Store- & Forward Relay, Backup Relay, Secure Relay)

mit den zugeordneten Produkten und Leistungsmerkmalen.

Alle Leistungsmerkmale der Produkte, die fortfolgend aufgeführt werden, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Kein Merkmal ist auf andere Produkte, Merkmale oder Produktbündel übertragbar. Die den einzelnen Produkten und Produktgruppen zugeordneten Leistungsmerkmale sowie deren Beschränkungen werden in einer Übersicht unter Ziff. 7 im Anhang dargestellt.

Die angebotenen Dienste liefern dem Kunden je nach Auftragsumfang eine virtuelle Umgebung zum Senden und Empfangen von E-Mails, zum Verwalten und Beauftragen von Domains sowie zum Ausliefern von Webseiten über das Internet.

Die bereitgestellte Umgebung arbeitet auf Systemen der NetCologne und wird in einem der Rechenzentren der NetCologne in Deutschland betrieben. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Systemumgebung, ein bestimmtes Rechenzentrum oder bestimmte IP-Adressen zum Betrieb der Dienste. Die Unterbringung der Systeme erfolgt in dafür vorgesehenen Betriebsumgebungen mit der obligatorischen Zugangskontrolle, Schutz vor Blitzschlag, Feuer und Wasser, mit unterbrechungsfreier Stromversorgung (USV) und Überspannungsschutz, Klimatisierung und Notstromaggregat.

Für die Beschaffung, Bereitstellung und Pflege jeglichen Contents ist der Kunde selbst zuständig. NetCologne sorgt für standardisierte Möglichkeiten, die kundeneigenen Seiten in die virtuelle Serverumgebung des Kunden einzuspeisen.

Kosten, welche durch das Einspeisen von Content und Daten in die virtuelle Server-Umgebung entstehen, sowie der damit verbundene Zugang zum Internet, werden allein vom Kunden getragen.

### 2.2 Domainservices

Im Rahmen der Produktgruppe „Domainservices“ werden dem Kunden Leistungen zur Registrierung bzw. dem Transfer von kundeneigenen Second Level Domains sowie deren Verwaltung erbracht.

#### 2.2.1 Leistungen Domainregistrierung und Domainverwaltung

NetCologne beantragt im Auftrag des Kunden eine Second Level Domain unterhalb der im Domainstore angebotenen länderspezifischen (z. B. .de), generischen (z. B. .com) oder new TLDs (Top Level Domains) (z. B. .koeln) bei der zuständigen Domain-Vergabestelle (im Folgenden „Registry“ genannt) oder einem von der zuständigen Registry akkreditierten Registrar. NetCologne gibt für den Kunden alle erforderlichen Erklärungen gegenüber dem Registrar bzw. der Registry ab. Es gelten die Registrierungs- und Verwaltungsbedingungen der jeweils zuständigen Registry, bzw. des zuständigen Registrars. Der Abschluss des Vertrags zur Domainregistrierung wird zwischen dem Kunden und dem Registrar, bzw. in bestimmten Fällen auch mit der für die TLD zuständigen Registry (z. B. für .de-Domains) geschlossen. NetCologne ist lediglich Vermittler und unterstützt den Kunden beim Abschluss des Vertrags.

Eine Auflistung aller TLDs und deren Vergabestellen ist unter <https://www.iana.org/domains/root/db> aufrufbar. Die Registrant Rights and Responsibilities der ICANN ist unter <https://www.icann.org/resources/pages/responsibilities-2014-03-14-de> und die Domainrichtlinien und -bedingungen der DENIC eG sind unter <https://www.denic.de/domainrichtlinien> und <https://www.denic.de/domainbedingungen/> einsehbar.

Eine aktuelle Übersicht der von NetCologne unterstützten Top-Level-Domains sowie die Kosten für Registrierung, Einrichtung, Antrag zum Providerwechsel und die jährlichen Kosten sind der aktuellen Preisliste unter <https://www.dotcologne.de> zu entnehmen. Sofern der Kunde bereits über Domainnamen bei einem anderen Provider verfügt, übernimmt NetCologne auf Wunsch des Kunden auch für die bestehende Domain die oben genannte Dienstleistung. Die Kosten für Registrierung und Einrichtung, Antrag zum Providerwechsel und die jährlichen Kosten sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen. NetCologne ist berechtigt Preis- anpassungen von Vorlieferanten an den Kunden weiter zu geben



und außerdem die Entgelte maximal einmal pro Quartal zu erhöhen. Die Erhöhung bedarf der Zustimmung des Kunden.

### 2.2.2 Verfügbarkeit des Domainnamens

NetCologne verpflichtet sich, den Kundenauftrag binnen sieben Werktagen zu bearbeiten und an den zuständigen Registrar bzw. die zuständige Registry weiterzuleiten. NetCologne übernimmt weder eine Gewährleistung für die Verfügbarkeit und die Zuteilung der vom Kunden beantragten Second-Level-Domain durch eine Registry noch dafür, dass die vermittelte Second-Level-Domain frei von Rechten Dritter ist oder auf Dauer Bestand haben wird.

### 2.2.3 Kontaktdaten und Whois-Service

In den Domainrichtlinien der jeweiligen Registry ist festgelegt, dass zur Verwaltung einer Domain bestimmte Kontaktdaten erhoben werden müssen. Im Allgemeinen handelt es sich hierbei um einen Domaininhaber und einen administrativen Kontakt („Administrator“). Der eingetragene Domaininhaber besitzt die materiellen Rechte am jeweiligen Domainnamen. Der Administrator ist der Bevollmächtigte des Domaininhabers und damit berechtigt, alle die Domain betreffenden Angelegenheiten verbindlich zu entscheiden. Beim Administrator muss es sich um eine natürliche Person handeln, die namentlich benannt wird.

Die vollständigen Kontaktdaten werden bezogen auf die jeweilige Domain hinterlegt. Sie werden über den sogenannten Whois-Service der jeweiligen Registry zugänglich gemacht und können weltweit eingesehen werden. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass diese Daten immer auf dem aktuellen Stand sind und dass er gemäß den Kontaktdaten erreichbar ist. Änderungen in den Kontaktdaten werden vom Kunden unverzüglich (jedoch spätestens binnen sieben Kalendertagen) gegenüber NetCologne angezeigt. NetCologne übernimmt keine Gewährleistung dafür, sollten Versäumnisse, die der Kunde zu verantworten hat, zum Verlust des Domainnamens führen.

### 2.2.4 Freigabe und Domaintransfer

Der Kunde kann seine Domain jederzeit zu einem anderen Anbieter transferieren oder löschen, vorausgesetzt der Status der Domain lässt dies zu. Die vereinbarte Mindestvertragslaufzeit ist davon unberührt. Im Voraus geleistete Entgelte werden dem Kunden nicht zurückerstattet. NetCologne wird nach Beendigung des Vertragsverhältnisses keine Rechte an der vom Kunden registrierten Second-Level-Domain geltend machen. Alle mit der Domain verbundenen Produkte und Dienste werden zum Zeitpunkt der Löschung oder des durchgeführten Transfers ausgerichtet.

### 2.2.5 Bestellservice und Domainstore

Der Kunde kann alle unter <https://www.dotcologne.de> angebotenen Second Level Domains über den Bestellservice selbst beauftragen und die von ihm registrierten Domains und damit verbundene Services im Kundenbereich des Domainstores selbst administrieren, kündigen oder löschen.

Der Kunde ist verpflichtet, alle domainrelevanten Transaktionen entsprechend autorisiert auszuführen und hat im Bedarfsfall und auf Nachfrage durch NetCologne entsprechende Nachweise binnen einer Frist von sieben Kalendertagen hierüber zu erbringen.

Der Kunde hat NetCologne alle von ihm oder einem seiner Erfüllungsgehilfen verursachte Schäden aus einer nichtautorisierten Transaktion nach den gesetzlichen Vorschriften zu ersetzen.

### 2.2.6 Manuelle Auftragsverarbeitung

Nimmt NetCologne auf Wunsch des Kunden eine manuelle Auftragsausführung durch das Auftragsmanagement von NetCologne vor, so hat der Kunde hierfür ein Entgelt gemäß der Preisliste zu leisten. Eine Pflicht seitens NetCologne einen Auftrag zur manuellen Auftragsausführung anzunehmen, besteht nicht.

Insbesondere bei Änderungen von Kontaktdaten des Benutzers übernimmt NetCologne über die korrekte Weiterleitung der beauftragten Daten hinaus keine Gewährleistung für die Richtigkeit von beauftragten Änderungen.

### 2.2.7 Domain-Name-System

NetCologne stellt für die Second-Level-Domain des Kunden Nameserver zur Verfügung, welche je nach Produktausprägung mit folgenden Resource Records provisioniert werden können: A-Records, AAAA-Records, CAA-Records, MX-Records, C-Names, TXT-Records, SRV-Records und NS-Records.

Je nach Produktausprägung sind bestimmte Resource Records vorgegeben und können nicht verändert werden bzw. können vom Kunden weitere Hostnamen und DNS-Konfigurationen eigenständig vergeben werden (s. Übersicht der Leistungsmerkmale unter Ziffer 7 im Anhang).

Breibt ein Kunde ein eigenes Domain-Name-System (DNS), kann er ausschließlich seine eigenen Nameserver verwenden oder die Domain über seinen „Primary“ oder „Hidden Primary“ Nameserver konnektieren. Die erforderlichen „Slave“/Secondary Nameserver stellt die NetCologne in ausreichender Anzahl zur Verfügung.

Bei einem „Hidden Primary“ fungiert der kundeneigene Nameserver als versteckte Quelle für die autoritativen Zonen-Daten, die der DNS-Server von NetCologne zur Verfügung stellt, um die Anfragen aus dem Internet zu beantworten. Sobald die kundeneigenen Nameserver eine Update-Anforderung auslösen, ziehen sich die NetCologne Nameserver automatisiert eine aktuelle Kopie des Zoneneintrags vom Nameserver des Kunden. Für die Richtigkeit der Zonen-Records ist der Kunde verantwortlich. Bei fehlerhaften SOA-Records (Start Of Authority) oder anderen falschen Zoneneinträgen wird der Zonentransfer von den NetCologne Nameservern abgelehnt. Sollte keine Korrektur auf dem Nameserver des Kunden erfolgen, wird die betroffene Zone nach Ablauf des SOA-Wertes „EXPIRE“ aus der letzten funktionierenden Zone des Kunden von den Secondary Nameservern der NetCologne nicht mehr aufgelöst. Eine Überprüfung des erfolgreichen Zonentransfers obliegt dem Kunden.

### 2.2.8 Weitere Merkmale

Zu jeder Domain erhält der Kunde kostenfrei die Möglichkeit, eine E-Mail-Adresse einzurichten und den Webmail Service (siehe 2.3.2.2) zu nutzen. Die Kostenpflichtigkeit von als kostenpflichtig unter der Leistungsbeschreibung des Mail Services festgelegten Leistungen bleibt hiervon unberührt. Einzelheiten zu diesen Leistungen sind unter Ziff. 2.3 dieser GB zu entnehmen.

### 2.2.9 Kundeneigener Mail-Server

Breibt der Kunde einen eigenen Mail-Server, erstellt NetCologne einen MX-Record in einem weltweiten Verzeichnisdienst (DNS), der auf den Mail-Server des Kunden verweist, damit der Mail-Server im Internet eindeutig adressiert werden kann. Alle an die Domain des Kunden adressierten E-Mails werden an seinen Mail-Server zugestellt, unabhängig davon, ob die Empfänger-Adresse bekannt ist. Die Verantwortung für die korrekte Zustellung an die Empfänger-Adresse liegt beim Kunden (s. auch 2.3.3.4 Fehladressierung). Durch Fehladressierung verursachter Datentransfer wird vom Kunden getragen.

Ist der durch den MX-Record adressierte Mail-Server des Kunden nicht erreichbar, wird der Absender über die Nichtzustellbarkeit informiert. Weder der Kunde noch NetCologne haben Einfluss oder Anspruch auf die Benachrichtigung der Nichtzustellbarkeit.

Breibt der Kunde einen eigenen Primary, einen Hidden Primary oder ausschließlich eigene DNS Server hat NetCologne keinen Einfluss auf die eingetragenen Resource Records.



Voraussetzung für die Beauftragung aller folgenden Leistungen ist das Zustandekommen eines Vertrags mit NetCologne über ein Domainservices-Produkt (sog. Solodomain).

## 2.3 Mail-Services

Zu den von NetCologne verwalteten Domainprodukten, können E-Mail-Services hinzugebucht werden. Der Betrieb von E-Mail-Services für Domains, die der Kunde über einen anderen Domainanbieter als NetCologne bezieht, ist nicht zulässig. Zusätzlich zu den bereits im Produktpaket enthaltenen E-Mail-Accounts/Postfächern kann der Kunde weitere kostenpflichtige E-Mail-Postfächer auf einem virtuellen NetCologne Mailserver beauftragen. Der MX Record ist in diesem Fall vorgegeben und kann nicht verändert werden. Die monatlichen und einmaligen Kosten sind der bei Beauftragung aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen.

Breibt der Kunde einen eigenen Mailserver, kann er die Eintragung oder Änderung eines „MX-Records“ in das Nameserver-Zonefile seiner Domain beauftragen.

### 2.3.1 Mail Limits

Beim Transport von E-Mails über einen NetCologne SMTP-Server sind zur Verhinderung von Missbrauch folgende Limitierungen auf den E-Mail-Servern eingestellt:

- Maximal 100 Empfänger je E-Mail, wobei es sich bei Empfängern um die einzelnen E-Mail-Adressen im To-, CC- und BCC-Feld des E-Mail-Clients handelt.
- E-Mails werden bis zu einer Größe von 50 Megabyte angenommen und transportiert, sofern die Gegenstelle E-Mails dieser Größenordnung akzeptiert.
- Pro Postfach wird 1 Gigabyte Speicherkapazität bereitgestellt. Bei Überschreitung der Speicherkapazität behält sich NetCologne vor, die Zustellung weiterer E-Mails an das jeweilige Postfach zu unterbinden.

Der Kunde verpflichtet sich, eingehende E-Mails in angemessenen Abständen abzurufen bzw. einzusehen (s. auch 2.3.2.2.2).

### 2.3.2 Senden und Abrufen von E-Mails

Der Kunde kann E-Mails mit einem E-Mail-Programm oder dem von NetCologne zur Verfügung gestellten browserbasierten Webmail Service (s. 2.3.2.2) versenden und empfangen. Ein Browser ist nicht Bestandteil dieses Produktes. Probleme, die auf den verwendeten Browser zurückzuführen sind, können von NetCologne nicht gesondert behoben werden.

Es gelten die unter Punkt 2.3.1 beschriebenen Beschränkungen beim E-Mail-Empfang und -Versand. Ein E-Mail-Programm ist nicht im Lieferumfang der NetCologne-Produktpakete enthalten. Für den Versand von E-Mails muss das verwendete E-Mail-Programm das SMTP-Protokoll unterstützen. Der Versand per SMTP-Protokoll ist nur unter Verwendung von Benutzername und Passwort möglich (SMTP-Auth).

#### 2.3.2.1 Postfach (IMAP oder POP3-Kontingent als virtueller Mailserver)

E-Mails, die sich im Posteingang befinden, können über ein E-Mail-Programm per IMAP-Protokoll (TCP Port 143 oder 993) oder POP3-Protokoll (TCP Port 110 oder 995) abgerufen werden. Das Abrufen ist nur unter Verwendung von Benutzername und Passwort möglich.

#### 2.3.2.2 Webmail Service/ComCenter

NetCologne stellt dem Kunden einen Webmail Service das sogenannte ComCenter als Schnittstelle zum E-Mail-Postfach des Benutzers zur Verfügung. Es handelt sich hierbei um eine browserbasierte Kommunikations-Suite, mit der E-Mails gelesen, erstellt, organisiert und versendet werden können. Neben der Erstellung von Abwesenheitsnotizen und der Aktivierung eines Spamfilters

gibt es weitere Funktionen, die im FAQ-Bereich des Domainstores beschrieben werden.

#### 2.3.2.2.1 Einrichten von Nutzern und Vergabe von Passwörtern

Der Kunde hat die Möglichkeit, seine E-Mail-Postfächer selbst zu administrieren. In der Rolle des sogenannten Delegated Admin kann er im Rahmen der produktspezifisch zur Verfügung stehenden Accounts für Postfachkontingente für seine jeweilige(n) Domain(s) Nutzer einrichten, bearbeiten oder löschen. Es obliegt dem Administrator, Informationen über das Anlegen, Ändern oder Löschen von Daten an die Benutzer zu kommunizieren. Die Vergabe von Passwörtern obliegt ebenfalls der Aufsicht des Administrators. Verlorene gegangene Passwörter können durch NetCologne nicht wieder hergestellt werden, sondern müssen vom Administrator neu vergeben werden. Der Verlust des Delegated-Admin-Passworts erfordert die Neuvergabe dieses Passworts durch den Kunden im Domainstore. Eine Neuvergabe durch den NetCologne-Support ist gemäß Preisliste kostenpflichtig.

#### 2.3.2.2.2 Löschen von E-Mails und Alias-Adressen

Werden E-Mails im Webmail Service gelöscht, so werden diese in der Standardeinstellung zunächst in den Papierkorb verschoben. NetCologne ist berechtigt, die im Postfach des Kunden gespeicherten E-Mails, nach einem Zeitraum von sechs Monaten der Inaktivität (kein Login über den Webmail Service oder Abruf der E-Mails durch den Kunden) ohne Rückfrage zu löschen und den E-Mail-Empfang zu sperren. Ein einmaliger Zugriff auf das Postfach durch den Kunden erlaubt wieder die uneingeschränkte Nutzung. NetCologne ist außerdem berechtigt, E-Mails in den Ordnern Papierkorb (Trash) und Spam, die älter als sechs Wochen sind, in regelmäßigen Abständen automatisch zu löschen.

#### 2.3.2.2.3 Antispam

Im Webmail Service kann ein Spamfilter konfiguriert werden, der jede bei NetCologne eingehende E-Mail analysiert. Das Ergebnis der Analyse wird in einer sogenannten X-Header-Zeile (X-NetCologne-Spam-Header) dokumentiert und kann von diversen E-Mail-Programmen und E-Mail-Servern ausgewertet werden. Bei einem fehlerhaften Analyseergebnis behält sich NetCologne vor, die betroffene E-Mail nicht anzunehmen. Die Spammwahrscheinlichkeit der E-Mail wird in drei Kategorien eingestuft und mit einem zusätzlichen Buchstaben in der X-Header-Zeile markiert:

- „L“ für low (niedrig)
- „M“ für medium (mittel)
- und „H“ für high (hoch).

**Achtung:** Es besteht die Möglichkeit, dass E-Mails falsch kategorisiert werden und eine Mail, bei der es sich nicht um Spam handelt, als Spam markiert wird (False Positive). Außerdem kann es vorkommen, dass nicht alle Spammails als Spam erkannt werden (False Negative).

Im Webmail Service können Filterregeln zum Verschieben von markierten Spammails in einen Spamordner oder direkten Löschen dieser E-Mail aktiviert werden. Im Ordner „Spam“ enthaltene E-Mails, die älter als sechs Wochen sind, werden in regelmäßigen Abständen automatisiert gelöscht.

#### 2.3.2.2.4 Verteilerlisten

Das Produkt unterstützt das Erstellen und die Pflege von Verteilerlisten. Die Anzahl der Listen ist auf 1000 begrenzt. Der Versand ist nur innerhalb der Domain möglich, wodurch die maximale Anzahl der Adressen der Anzahl der angelegten Postfächer entspricht. Die Einrichtung und Pflege obliegt dem Administrator.



#### 2.3.2.2.5 Weitere Funktionen

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.

### 2.3.3 Sonstiges

#### 2.3.3.1 Übertragungssicherheit

Beim Zugriff auf das Postfach (via IMAP oder POP3) bzw. beim Versand von E-Mails (SMTP) werden persönliche Informationen, mindestens Benutzername und zugehöriges Passwort, übertragen.

Um die persönlichen Daten des Kunden vor Missbrauch zu schützen, ist bei allen NetCologne E-Mail-Servern eine SSL- bzw. TLS-Verschlüsselung mit Zertifikaten gängiger Zertifizierungsstellen installiert. Die Kommunikation zu E-Mail-Systemen von Drittanbietern wird ebenfalls per SSL/TLS verschlüsselt, sofern das Zielsystem eine verschlüsselte Übertragung mit SSL/TLS unterstützt. Eine vollumfängliche Vertraulichkeit der Übertragung kann daher nur erreicht werden, wenn der Kunde Ende-zu-Ende Verschlüsselung (z. B. PGP oder S/MIME) selbstständig einsetzt.

#### 2.3.3.2 Datensicherung

Eine Sicherung der Daten, die auf den Serversystemen der NetCologne gespeichert sind (z. B. E-Mail-Postfächer), wird regelmäßig, mindestens täglich, durchgeführt. Die endgültige Löschung der Daten erfolgt nach expliziter Löschung von E-Mails auf den Servern der NetCologne (bspw. durch Abholung mit IMAP oder POP3). Eine Wiederherstellung versehentlich gelöschter E-Mails durch den Kunden ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs und wird ggf. gemäß Aufwand in Rechnung gestellt.

#### 2.3.3.3 Protokollierung

Bei jedem Zugriff auf den NetCologne IMAP- oder POP3 Server werden Benutzerkennung, Anzahl der abgerufenen E-Mails, Uhrzeit und Datum erfasst und gespeichert. Die Daten werden als Qualitätsnachweise verstanden und gemäß den Datenschutzbestimmungen gespeichert.

Bei jedem Zugriff auf den NetCologne SMTP-Server werden Absender, Empfänger, Größe der E-Mail und weitere protokollrelevante Daten gesichert. Nach erfolgreichem Abruf durch den Kunden erfolgt die Löschung der E-Mail auf den Systemen der NetCologne. Aus Revisionsgründen wird die Empfangsquittung des empfangenen SMTP-Servers gemäß Datenschutzbestimmungen gesichert.

#### 2.3.3.4 Fehladressierung

Schlägt der Sendevorgang fehl, weil die Domain der Empfängeradresse nicht bekannt ist, gibt der SMTP-Server eine Fehlermeldung aus. Ist dagegen die Empfängeradresse nicht bekannt, obliegt es der Verwaltung der adressierten Domain eine entsprechende Fehlermeldung zu versenden (Bsp: Beim Empfang von E-Mails nach dem Muster empfaenger@example.com kann der Empfänger in der Domain example.com nicht aufgefunden werden.).

#### 2.3.3.5 SMTP-Domainalias

Ein SMTP-Domainalias kann eine Domain auf bereits existierende E-Mail-Postfächer einer anderen Domain (Zieldomain) verweisen.

E-Mails, die an das Domainalias gesendet werden, werden an die in der Zieldomain existierenden Postfächer ausgeliefert.

### 2.3.4 SMTP-Mail Services

NetCologne stellt dem Kunden SMTP-Mail-Services als sinnvolle Ergänzung zum kundeneigenen E-Mail-/SMTP-Server zur Verfügung. Internet Mail wird über das Internet Protokoll auf Layer 4 empfangen und versendet. Es wird vorausgesetzt, dass der SMTP-Serverprozess auf Port 25 mit dem SMTP- oder ESMT-Protokoll arbeitet. SMTP-Mail-Services sind in einigen Fällen gemäß Preisliste kostenpflichtig. Wartung und Betrieb des kundeneigenen Servers obliegt ausschließlich dem Kunden.

### 2.4 Relay-Produkte

Voraussetzung für die Beauftragung eines Relay-Produkts ist ein Domain Services Produkt bei der NetCologne (sogenannte Solodomain) und der Betrieb eines eigenen SMTP Servers durch den Kunden.

#### 2.4.1 Backup Relay

Bei Nichterreichbarkeit des kundeneigenen SMTP-Servers werden ankommende E-Mails automatisch auf einen NetCologne Backup-Relay-Server umgeleitet, sofern dieser aus dem Netzwerk des Absenders erreichbar ist. Die empfangenen E-Mails werden solange zwischengespeichert bis der SMTP-Server des Kunden wieder verfügbar ist oder die E-Mails älter als 4 Tage sind. Im Abstand von 60 Minuten versucht der Backup-Relay-Server, die zwischengespeicherten E-Mails an den SMTP-Server des Kunden zuzustellen.

Ist der SMTP-Server des Kunden länger als 4 Tage nicht erreichbar, erhalten die Absender der E-Mails eine Nachricht über die Unzustellbarkeit. Im Anschluss werden die nicht zustellbaren E-Mails vom NetCologne Server gelöscht.

Die Einrichtung eines Backup Relays ist gemäß Preisliste pro Domain kostenpflichtig.

#### 2.4.2 Store-and-Forward-Relay

Damit der kundeneigene SMTP-Server im Netz nicht sichtbar ist, kann ein NetCologne Store-and-Forward-Relay-Server eingerichtet werden. Das Store-and-Forward-Relay nimmt sämtliche E-Mails an die Domain des Kunden entgegen, speichert diese zwischen und leitet sie an den SMTP-Server des Kunden weiter. Die Funktion des Backup-Relay ist im Produkt Store-and-Forward-Relay enthalten (s. 2.4.1). Zum Versenden von E-Mails stellt NetCologne dem Kunden einen separaten Server, den sogenannten mailrelay-out zur Verfügung.

Die Einrichtung eines Store-and-Forward-Relays ist gemäß Preisliste pro Domain kostenpflichtig.

#### 2.4.3 Secure Relay

Der Secure-Relay-Server nimmt alle ein- und ausgehenden E-Mails, die an die Domain des Kunden gesendet wurden entgegen und prüft sie mit einem aktuellen Virenfilter auf schädliche Inhalte, bevor sie an den SMTP-Server des Kunden weitergeleitet werden. Ein Spamfilter sorgt dafür, dass E-Mails von bereits bekannten Spam-Absendern nicht angenommen werden und verdächtige E-Mails als Spam markiert werden.

Die Funktionen Backup Relay (s. 2.4.1) und Store-and-Forward-Relay (s. 2.4.2) sind im Produkt Secure Relay enthalten. Die Einrichtung eines Secure Relays ist gemäß Preisliste pro Domain kostenpflichtig.

### 2.5 Homepage Baukasten bereitgestellt durch CM4all

Voraussetzung für die Beauftragung eines Homepage Baukasten-Produkts ist ein Domainprodukt aus dem NetCologne



Domainstore (sog. Solodomain). Die Anzahl der erstellbaren Webseiten und zur Verfügung stehenden Funktionen ist je nach Produktausprägung limitiert und kann der Preisliste entnommen werden. Der Homepage Baukasten ist ausschließlich dazu geeignet, die virtuelle Serverumgebung von NetCologne zu nutzen. Zur Nutzung ist die Verwendung eines aktuellen Internetbrowsers erforderlich. Dieser wird nicht von NetCologne bereitgestellt.

Ein Produktwechsel (Upgrade) von Homepage Baukasten Basic auf Homepage Baukasten Premium ist möglich. NetCologne bleibt in der Entscheidung frei, ein beauftragtes Upgrade anzunehmen.

## 2.6 Webhosting

Voraussetzung für die Beauftragung eines Webhosting Produkt ist die Beauftragung eines Domainprodukts (Solodomain) bei NetCologne.

Die Webhosting-Produkte in ihren jeweiligen Ausprägungen umfassen verschiedene Dienste, die für den Betrieb von virtuellen Serverumgebungen erforderlich sind:

- Web-Dienste (HTTP/HTTPS)
- FTP-Dienste (SFTP/FTP)
- Datenbank-Dienste
- Domain-Dienste (DNS)

NetCologne behält sich das Recht vor, Dienste auf eine andere Software und/oder Version umzustellen, sofern dies aus Gründen des technischen Fortschritts, der Sicherheit, der technischen Verfügbarkeit, inkl. des Supports von NetCologne- oder Herstellerseite sowie aus Gründen des stabilen Betriebs und der Integration in die NetCologne-Systeme erforderlich ist, soweit der Vertragszweck dadurch nicht erheblich verändert wird und die Änderung für den Kunden nicht unzumutbar erscheint. Sofern derartige Anpassungen auf die Funktion seiner Webanwendungen Auswirkungen haben, wird der Kunde vier Wochen vor Installation informiert. Die Mitteilung erfolgt an die E-Mail-Adresse, die der Kunde bei der dem Produkt zugeordneten Domain hinterlegt hat.

Davon ausgenommen sind dringend sicherheitsrelevante Anpassungen, die sofort installiert werden und über die der Kunde unverzüglich informiert wird.

## 2.6.1 Webserver

Bei dem zur Verfügung gestellten Webserver handelt es sich um einen virtuellen Webserver auf einem System von NetCologne, welcher HTTP 1.1 konform arbeitet. Der Webserver ist unter seinem FQDN und Domainnamen erreichbar. Die Erreichbarkeit über IP-Nummern ist nicht vorgesehen und nicht möglich.

Der dem virtuellen Webserver des Kunden zugrunde liegende physikalische Server steht dem Kunden nicht exklusiv zur Verfügung. Rechenleistung, Internetdatenrate und Speicherkapazität werden auf mehrere Kunden verteilt. Die Speicherkapazität ist je Produkt begrenzt und in der Merkmalsmatrix ausgewiesen.

Die Webserver sind direkt an den IP-Backbone von NetCologne angebunden und verfügen über vielfach redundante Anbindungen an nationale und internationale Backbones. Die Webserver werden durch Firewalls vor Attacken aus dem Internet geschützt.

Je nach Produktausprägung steht dem Kunden unterschiedlich großer Webspeicher zur Verfügung. Bei Überschreitung der beauftragten Speicherkapazität ist kein weiterer Upload möglich. Um einen weiteren Upload zu ermöglichen, müssen entweder Daten gelöscht werden oder ein höherwertiges Produkt mit mehr Speicherkapazität beauftragt werden.

Pro Webhosting-Produkt kann immer nur ein Webauftritt betrieben werden (sog. Single Domain Account).

## 2.6.2 Datenbanken

NetCologne stellt dem Kunden je nach Produktausprägung eine oder mehrere MySQL kompatible Datenbanken ab Version 5.x zur Verfügung. Jede Datenbank umfasst 1 GByte Speicherplatz auf einem virtuellen Datenbankserver. Bei Überschreitung des Speicherplatzes behält NetCologne sich das Recht vor, die Datenbank für schreibende Zugriffe zu sperren und wieder freizugeben, wenn der belegte Speicherplatz unterhalb des Limits liegt.

Da Rechnerleistung, Internetdatenrate und Speicherkapazität des physikalischen Servers dem Kunden nicht exklusiv zur Verfügung stehen, kann bei zu rechenintensiver Datennutzung eine feststellbare Beeinträchtigung der Datenbankperformance für andere Kunden entstehen. In diesem Fall behält sich NetCologne das Recht vor, die Zugriffe auf die verursachende Datenbank zu beschränken oder diese zu sperren.

## 2.6.3 Skript-Sprachen

Je nach Produktausprägung stehen verschiedene Skript-Sprachen zur Verfügung:

- SSI
- PHP wird in einer aktuellen Version angeboten

Die jeweiligen Skripte werden nach 10 CPU Sekunden Rechenzeit pro Aufruf automatisch beendet. Durch Skript-Sprachen ausgeführte Uploads werden terminiert, wenn sie ein Transfervolumen von 20 MByte überschreiten.

## 2.6.4 SSL-Zertifikat

Aus Sicherheitsgründen wird auf dem Webserver ein kostenloses Domain-Validated SSL-Zertifikat installiert, mit dem die Kommunikation der Daten, die von einem Client zum Server transportiert werden, verschlüsselt wird. Über das https-Protokoll (Port 443) werden die Kommunikationspartner authentifiziert, die Ende-zu-Ende Datenübertragung verschlüsselt und die Integrität der transportierten Daten sichergestellt und somit eine sichere Verbindung vom Webserver zu einem Browser aufgebaut. Pro Zertifikat können maximal 45 Server-Aliase eingerichtet werden.

NetCologne hat auf die Zertifikatsausstellung keinen Einfluss und übernimmt keine Gewähr dafür, dass das eingerichtete Zertifikat auf Dauer Bestand hat. Die Verwendung eines individuellen SSL-Zertifikats wird nicht angeboten.

## 2.6.5 Administration

NetCologne stellt dem Kunden den Zugang zu einer browserbasierten, Weboberfläche zur Administration seines Webpakets und der zugehörigen Dienste zur Verfügung. Für den Zugriff ist ein aktueller Webbrowser, der nicht Vertragsbestandteil ist, erforderlich. Andere administrative Werkzeuge zur Verwaltung der Webpakete stehen nicht zur Verfügung.

## 2.6.6 FTP-Zugänge

Je nach Produktausprägung stellt NetCologne dem Kunden eine bestimmte Anzahl Secure- und File-Transport-Protokoll-Zugänge (FTP- oder SFTP) zur Verfügung, mit denen der Kunden Inhalte in seinen Webhosting-Speicher laden kann. Andere Protokolle zum Hochladen und Löschen von Inhalten stehen dem Kunden nicht zur Verfügung und werden auch nicht bereitgestellt.

Bei Überschreiten der beauftragten Speicherkapazität kann ein weiterer Upload erst wieder erfolgen, wenn Daten gelöscht werden und/oder mehr Speicherkapazität beauftragt wird.

## 2.6.7 Kennwortänderung

Das Einrichten und Ändern von Kennwörter (FTP, MySQL, E-Mail Postfächer) erfolgt durch den Kunden ausschließlich im Control Panel des Domainstores. Bei Verlust des Zugangspassworts zum Domainstore, kann dieses über eine Passwort-Vergessen-



Funktion zurückgesetzt werden. Der Kunde erhält ein neues Passwort an die hinterlegte E-Mail-Adresse des Benutzerkontos.

### 2.6.8 Statistiken

Je nach Produktausprägung stehen dem Kunden Access Logfiles und/oder Auswertungen der Zugriffe auf seinen virtuellen http-Server zur Verfügung. Der Zugriff auf die Statistikdaten erfolgt passwortgeschützt unter <https://www.domain.de/stats> bzw. <https://www.domain.de/logs>. Beim Produkt Homepagebaukasten stehen dem Kunden Statistiken innerhalb des Homepagebaukastens zur Verfügung. Die Access-Logfiles werden aus datenschutzrechtlichen Gründen anonymisiert und nach 30 Tagen gelöscht.

### 2.6.9 Transfervolumen

Das Übertragungsvolumen in den Webhostingprodukten ist nicht limitiert. Eine Verwendung des Produkts als Backup-Storage, als Mediendatenbank oder als FTP-Server zum Datenaustausch ist unzulässig.

NetCologne behält sich das Recht vor, bei Missbrauch die in Anspruch genommene Leistung in Rechnung zu stellen.

## 3. Rechnungsstellung

### 3.1 Abrechnungszeitraum und Rechnungsstellung

Entgelte sind jährlich im Voraus zu zahlen. Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung. Der Kunde erhält eine jährliche Rechnung per Mail. NetCologne ermöglicht es dem Kunden, die Rechnung im Domainstore abzurufen.

### 3.2 Zahlungsweise

Zahlungsweise ist grundsätzlich das Einzugsverfahren bzw. SEPA-Lastschriftverfahren, wofür der Kunde eine Einzugsermächtigung/einen Lastschriftauftrag erteilt. Lehnt der Kunde die Teilnahme am Einzugsverfahren/SEPA-Lastschriftverfahren ab bzw. erteilt er keine Einzugsermächtigung/Lastschriftauftrag, so kann NetCologne für den Mehraufwand eine zusätzliche monatliche Vergütung gemäß geltender Preisliste fordern. Spätestens zehn Tage nach Zugang einer Rechnung muss der Rechnungsbetrag, auf dem in der Rechnung angegebenen Konto, gutgeschrieben sein. Soweit eine Einzugsermächtigung vorliegt, wird NetCologne das von dem Kunden geschuldete Entgelt vom Konto abbuchen. Der Kunde hat nach Zugang der Rechnung für eine ausreichende Deckung zu sorgen. Im Übrigen gilt Ziffer 4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der NetCologne (AGB).

### 3.3 Verzug

NetCologne ist berechtigt, nach Verzug des Kunden für jede Mahnung vom Kunden pauschalierten Schadensersatz gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preisliste zu verlangen. Soweit es im Rahmen eines berechtigten Einzugs aufgrund erteilter Einzugsermächtigung/SEPA-Lastschriftauftrags zu einer Rückbelastung kommt, kann NetCologne einen pauschalierten Schaden gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preisliste pro Rückbelastung verlangen.

Hinsichtlich vorstehender Schadenspauschalen gilt, dass beiden Seiten das Recht zusteht, nachzuweisen, dass der tatsächliche Schaden niedriger oder höher ist. Weitergehende Verzugsansprüche bleiben unberührt.

### 3.4 Einwendungsausschluss

Einwendungen gegen Entgeltabrechnungen von NetCologne sind gegenüber NetCologne innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendung, gilt die Rechnung als von ihm genehmigt. NetCologne wird den Kunden in der Rechnung auf die Möglichkeit der Rechnungseinwendung und auf die

Folgen einer unterlassenen Erhebung der Einwendungen innerhalb der Frist hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen bleiben auch nach Fristablauf unberührt. Zur Fristwahrung ist der Zugang der Einwendung bei NetCologne maßgebend.

## 3.5 Aufrechnung/Zurückbehaltung

Gegen Ansprüche von NetCologne kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Darüber hinaus ist der Kunde nur zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes insoweit befugt, als sein Gegenanspruch aus dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

## 4. Vertragslaufzeit und Kündigung

### 4.1 Mindestvertragslaufzeit und Kündigungsfrist

Der Vertrag hat eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten, soweit nicht etwas Abweichendes vereinbart wird. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von 35 Tagen, frühestens jedoch zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar, soweit keine abweichende Kündigungsfrist vereinbart wurde. Der Kunde kann die Löschung oder den Transfer seiner Domain zu einem anderen Provider vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit veranlassen. Dies hat jedoch keine Auswirkung auf die vertraglich vereinbarte Vertragslaufzeit und Entgeltzahlungspflicht. Eine Kündigung tritt zudem vom Kunden beauftragten Zeitpunkt sofort in Kraft und die Domain und damit verbundene Produkte sind dann nicht mehr erreichbar. Bei vorzeitiger Kündigung erfolgt keine Rückerstattung der Entgelte für die restliche Vertragslaufzeit.

Mit der Domain verbundene Produkte können ebenfalls jederzeit durch den Kunden im Domainstore gekündigt werden. Damit verbunden ist die sofortige Löschung der zugehörigen Daten (z. B. Webspace-Inhalte, FTP-Accounts, Inhalte des Homepagebaukasten, E-Mail-Postfächer). Eine Wiederherstellung der gelöschten Daten ist nicht möglich. Bei vorzeitiger Kündigung erfolgt keine Rückerstattung der Entgelte für die restliche Vertragslaufzeit.

Jede Kündigung bedarf der Schriftform. Soweit keine Kündigung zum Ablauf einer Mindestvertragslaufzeit erfolgt und auch nichts Abweichendes vereinbart ist, verlängert sich die Mindestvertragslaufzeit um jeweils weitere 12 Monate.

### 4.2 Außerordentliche Kündigung

Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund sowie aus anderen gesetzlich bestimmten Gründen bleibt von Ziff. 4.1 für beide Seiten unberührt. Es gilt Ziff. 10.4 der AGB.

## 5. Service und Support

### 5.1 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Sobald dem Kunden erstmalig eine Leistung von NetCologne bereitgestellt wird, hat er diese unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und offensichtliche und/oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festgestellte Mängel, der von NetCologne geschuldeten Leistung, hat er ebenfalls unverzüglich NetCologne anzuzeigen. Hat der Kunde den Mangel bzw. die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung oder ein Mangel nicht vor, ist NetCologne berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

### 5.2 Störung

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 von NetCologne, und es handelt sich somit nicht um eine Störung seitens NetCologne. Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben.

Als Störung des ordentlichen Betriebs gelten alle in den Leistungsbeschreibungen und besonderen Geschäftsbedingungen 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 NetCologne betriebenen Systeme, Komponenten und Dienstleistungen.

Verursacht eine vom Kunden bereitgestellte 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.

### 5.3 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft nimmt Störungsmeldungen 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 den Kundenservice online unter <https://www.dotcologne.de>. Dort können Sie nach Einloggen mit Ihren Zugangsdaten über das Kontaktformular ein Serviceticket erstellen.

### 5.4 Störungsmeldung

Die Meldung einer Störung bei der Störungsannahme erfolgt online in Schriftform. Die Störungsannahme nimmt jegliche Störungsmeldung erst nach positiver Vertragsprüfung entgegen. Kann dem Kunden kein gültiger Vertrag zugewiesen werden, der ihn zur Störungsmeldung berechtigt, so wird die Störung nicht angenommen. Störungsmeldungen 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 Störungsmeldung.

### 5.5 Störungsdauer

Eine Störung beginnt mit der Meldung der Störung durch den Kunden oder einer maschinell automatisiert ausgelösten Störungsmeldung. Eine Störung endet mit der Meldung der Entstörung durch NetCologne, es sei denn, dass der Kunde 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 vom Service-Level abhängig.

### 5.6 Entstörzeiten

Die Entstörung von gestörten Systemen und Diensten erfolgt 24 Stunden an 7 Tagen.

### 5.7 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 Störungsmeldung 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 so weit beseitigt, dass das Produkt (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen in Anspruch genommen werden können.

## 5.8 Wartung

Die Wartung von Systemen, welche zum Betrieb notwendig sind, wird azyklisch durchgeführt. Sofern wartungsbedingte Unterbrechungen nicht häufiger als einmal pro Quartal auftreten und nicht länger als eine Stunde anhalten, gelten diese Unterbrechungen nicht als Störung und gehen insoweit nicht als Ausfallzeit in die Ermittlung der Verfügbarkeit ein.

## 5.9 SLA-Verfügbarkeit

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

- Web-Dienste (HTTP)
- FTP-Dienste (SFTP oder FTP)
- E-Mail-Dienste (IMAP oder POP3 und SMTP-Relay)
- Virtueller Mailserver
- Datenbank-Dienste
- Domain-Dienste (DNS)
- Backup, Store- and Forward und Secure Relay

wird eine Verfügbarkeit von 99,75 % p. a. angegeben. Hierbei werden Zeiten einer geplanten Wartung nicht eingerechnet, die nach Ziff. 5.8 nicht als Störung gelten

## 5.10 Entschädigungen/Erstattungen

Die Entschädigungs- und Erstattungsansprüche des Kunden bei Verletzung der vertraglichen bzw. gesetzlichen Verpflichtungen durch NetCologne richten sich nach den gesetzlichen Regelungen, soweit diese nicht durch die vertraglichen Vereinbarungen, insbesondere durch Ziff. 9 und 16 der AGB beschränkt werden.

## 6. Datenschutz/Fernmeldegeheimnis und Löschung von Daten

NetCologne ist verpflichtet, die jeweils aktuellen gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes und Fernmeldegeheimnisses zu beachten. Der Kunde kann sich jederzeit auf der Homepage ([www.dotcologne.de](http://www.dotcologne.de)) von NetCologne über die aktuellen Datenschutzhinweise informieren. Umgehend nach vollständiger Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und NetCologne werden diverse Daten, welche in Bezug zu dem Produkt stehen oder durch den Betrieb des Produktes entstanden sind, gelöscht, es sei denn, NetCologne ist aufgrund gesetzlicher Bestimmungen, behördlicher oder gerichtlicher Anordnungen oder zur konkreten Wahrnehmung eigener Rechte auf eine weitergehende Speicherung angewiesen. In diesem Fall werden die Daten gelöscht, wenn der entsprechende Grund für eine weitergehende Speicherung fortfällt. Dies gilt nicht für Domain-, Mail- oder Whois-Daten. Kundendaten werden als Backup auf den Servern gespeichert.



7. Anhang

Übersicht der Leistungsmerkmale, die den jeweiligen Produkten und Produktgruppen zugeordnet sind.

	Solodomain		Homepage Baukasten		Webhosting		
			Basic	Premium	Basic	Plus	Premium
<b>Domains</b>							
	zzgl. Domain (siehe Domain-Preisliste)						
Eigene DNS-Einträge	ja	nein	nein	nein	nein	ja	ja
Eigener Nameserver	ja	nein	nein	nein	nein	ja	ja
Serveralias	ja	nein	nein	nein	nein	nein	nein
http Redirect	ja	nein	nein	nein	nein	nein	nein
<b>E-Mail-Adressen</b>							
Admin-Postfach	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Postfächer	1 kostenfreies Postfach	25	100	100	25	100	250
Postfachgröße	1 GB	1 GB	1 GB	1 GB	1 GB	1 GB	1 GB
Adressen je Postfach (Aliase)	100	100	100	100	100	100	100
Webmail (OpenXchange)	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Abwesenheitsbenachrichtigung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
SMTP-Auth	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
IMAP oder PoP3 (mit/ohne SSL)	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
SMTP-Domainalias	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
maximale Nachrichtengröße in MB	25	25	25	25	25	25	25
Store- and Forward-Relay	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €
Backup-Relay	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €
Secure-Relay	69,00 €	69,00 €	69,00 €	69,00 €	69,00 €	69,00 €	69,00 €
<b>Homepage-Baukasten</b>							
Anzahl Credits für Widgets		20	unbegrenzt	unbegrenzt			
Premium Funktionen (s. dotcologne.de)		nein	ja	ja			
<b>Webspace</b>							
Webspace		1 GB	10 GB	10 GB	1 GB	5 GB	20 GB
Traffic		unlimitiert*	unlimitiert*	unlimitiert*	unlimitiert*	unlimitiert*	unlimitiert*
PHP		nein	nein	nein	ja	ja	ja
MySQL		nein	nein	nein	1 DB (je 1 GB Speicher)	2 DB (je 1 GB Speicher)	10 DB (je 1 GB Speicher)
voller Dateizugriff		nein	nein	nein	ja	ja	ja
FTP-Zugang (SFTP oder FTP)		nein	nein	nein	1	5	10
SSI (Server Site Includes)		nein	nein	nein	ja	ja	ja
CGI/Perl		nein	nein	nein	nein	ja	ja
Statistiken		Grafik	Grafik	Grafik	Log	Grafik+Log	Grafik+Log
Verzeichnisschutz mit .htaccess		nein	nein	nein	ja	ja	ja
SSL-Proxy		nein	nein	nein	ja	ja	ja
Multi-Domain Hosting		-	-	-	-	-	-
<b>Kompatible Software</b>							
Typo3					ja	ja	ja
Joomla					ja	ja	ja
Wordpress					ja	ja	ja
OSCommerce					ja	ja	ja
Magento Commerce					ja	ja	ja
Prestashop					ja	ja	ja

\* Siehe Ziff. 2.6.9