

Leistungsbeschreibung BusinessWebHosting der internet4YOU KG Austria (internet4YOU Österreich)

1. Grundlagen

1.1. Allgemeines

internet4YOU businessWebHosting-Pakete basieren auf Shared Hosting. Bei Shared Hosting von internet4YOU teilen sich maximal 300 Kunden die Ressourcen eines internet4YOU Servers. internet4YOU stellt gemäss Produktbeschreibung (Produktmerkmale) auf seinen Servern - Speicherplatz mit Anbindung rund um die Uhr an das Internet oder andere Dienstleistungen zur Verfügung, um dort Angebote und Informationen des Kunden im Rahmen des WWW (World Wide Web) oder Internet präsentieren zu können. Die Leistung schliesst in der Regel die Zurverfügungstellung von eMail-Adressen und gegebenenfalls weitere Dienste gemäss Produktbeschreibung (Produktmerkmale) ein. Die Administration und Verwaltung des zur Verfügung gestellten Speicherplatzes, eMail-Adressen und gegebenenfalls weiterer Dienste erfolgt durch den Kunden mittels von internet4YOU online bereitgestellten Webinterface.

1.2. Verfügbarkeit

Voraussetzung für internet4YOU businessWebHosting ist der Zugang über das Internet sowie ein eMail-Client für den Empfang und Versand von eMails und ein Browser zur Anzeige des von internet4YOU online bereitgestellten Webinterface. Die Netzwerk-Anbindung wird 24 Stunden und an 7 Tagen in der Woche bereitgestellt. Eine 100prozentige Verfügbarkeit der Ports kann technisch bedingt nicht garantiert werden. Der Kunde erkennt dies mit der Vertragsunterzeichnung an. internet4YOU gewährleistet dem Kunden eine Erreichbarkeit seines Servers von mindestens 99% im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen der Server aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von internet4YOU liegen – höhere Gewalt, Verschulden Dritter, usw. – über das Internet nicht zu erreichen ist.

1.3. Produktmerkmale (Paketdetails)

Die jeweiligen Produktmerkmale finden sich jeweils in der Auftragsbestätigung an den Kunden bzw. auf der internet4YOU Homepage unter www.internet4you.at bzw. können jeweils telefonisch unter der österreichweiten Telefonnummer 0820 5007970 während den Geschäftszeiten von internet4YOU Österreich vom Kunden beauskunftet werden.

1.3.1. Domainregistrierung, Domainkündigung, Domain-Providerwechsel

Domains werden von internet4YOU auf Namen des Kunden angemeldet. WebHosting-Pakete und Domainregistrierung sind völlig unabhängig voneinander, eine Berechnung erfolgt in der Regel gesondert. Zahlungen für Domains werden über internet4YOU an das jeweilige NIC geleistet. Domains, die im Zusammenhang mit einem laufenden Vertrag stehen, werden von internet4YOU automatisch um einen weiteren Registrierungszeitraum (in der Regel ein Jahr) verlängert und berechnet, sofern nicht bis 8 Wochen vor Ablauf des Registrierungszeitraums eine Kündigung der Domain erfolgt. Domains, die nach Kündigung nicht zu einem anderen Provider transferiert werden (Domain-Providerwechsel), werden von internet4YOU nach Ablauf der Registrierungszeit nicht verlängert. Die Zuteilung einer international gültigen namentlichen Internet-Adresse (Domain) erfolgt durch nationale oder internationale Autoritäten (NICs) und gehört nicht zu den Leistungen von internet4YOU, internet4YOU führt nur die Registrierungsprozedur und die Pflege der Domaindaten für den Kunden. Der Kunde kann von einer tatsächlichen Zuteilung des Namens erst ausgehen, wenn diese durch das jeweilige NIC bestätigt ist. Jegliche Haftung und Gewährleistung für die Zuteilung der bestellten Domainnamen seitens internet4YOU ist ausgeschlossen. internet4YOU prüft die Domainnamen nicht auf rechtliche Zulässigkeit, dies obliegt dem Kunden. WebHosting-Pakete sind durch die Nichtzuteilung einer Domain nicht eingeschränkt.

1.3.2. Herstellung, Installation und Inbetriebnahme

internet4YOU businessWebHosting-Pakete werden durch internet4YOU betriebsbereit und vorkonfiguriert übergeben. Die Endkonfiguration durch den Kunden (Anlage eMail-Adressen, Anlage eMail-Aliase, Anlage MySQL-Datenbank, usw.) erfolgt durch den Kunden mittels von internet4YOU online bereitgestellten Webinterface. Ein Handbuch für die Bedienung des online bereitgestellten Webinterface befindet sich im Webinterface unter dem Menüpunkt Confixx-Hilfe.

2. Datentransfervolumen

internet4YOU bietet bei seinen businessWebHosting-Paketen generell die Datentransfervariante mit monatlich inkludierten Datentransfervolumen mit Nachverrechnung (Overtraffic) an. Die Überprüfung des Datentransfervolumens aller Kunden erfolgt einmal täglich. Die Benachrichtigung des Kunden über das Erreichen eines Grenzwertes für Datentransfervolumen ist nicht Bestandteil der vertraglich zugesicherten Leistung. Alle Kunden haben die Möglichkeit den aktuellen Status des in Anspruch genommenen Datentransfervolumens über das von internet4YOU online bereitgestellten Webinterface bzw. telefonisch unter der österreichweiten Telefonnummer 0820 5007970 während den Geschäftszeiten von internet4YOU Österreich abzurufen bzw. zu erfragen.

2.1. Datentransfervariante: Monatlich inkludiertes Datentransfervolumen mit Nachverrechnung (Overtraffic)

businessWebHosting-Pakete von internet4YOU beinhalten ein monatlich inkludiertes Datentransfervolumen mit Nachverrechnung (Overtraffic). Diese Produkte sind dahingehend gekennzeichnet, dass eine Nachverrechnung von Overtraffic bei Überschreitung des monatlich inkludierten Datentransfervolumens durch internet4YOU erfolgt. Wird das monatlich inkludierte Datentransfervolumen überschritten, so wird dem Kunden pro GByte (Gigabyte), das über der Grenze des monatlich inkludierten Datentransfervolumens liegt, mit dem aktuellen Preis in Rechnung gestellt. Die Verrechnung von Overtraffic erfolgt mit der nächsten Rechnung rückwirkend. Der aktuelle Preis für Overtraffic kann online auf der internet4YOU Homepage unter www.internet4you.at bzw. telefonisch unter der österreichweiten Telefonnummer 0820 5007970 während den Geschäftszeiten von internet4YOU Österreich erfragt werden.

3. Mindestvertragsdauer

Die Mindestvertragsdauer (Vertragslaufzeit) und Mindestnutzungsdauer beträgt 12 Monate, sofern keine andere Vertragslaufzeit und/oder Mindestnutzungsdauer schriftlich vereinbart wurde.

4. Bereitstellungsfrist

Die Bereitstellungsfrist der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nicht anders schriftlich vereinbart, innerhalb von 1 Werktag nach Vertragsabschluss bzw. ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Insbesondere kann die Frist erst zu laufen beginnen, wenn der Kunde alle für Vertragsabschluss und Vertragsdurchführung nötigen Daten (z.Bsp. Daten Anschlussinhaber, Geburtsdatum usw.) internet4YOU Österreich bekannt gegeben hat. internet4YOU Österreich trifft jedoch keine Verzugsfolgen und Haftungen, wenn eine Nichteinhaltung der Bereitstellungsfristen auf Verzögerungen bei Leistungen durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen von internet4YOU Österreich sind und nicht auf Vorsatz und/oder grober Fahrlässigkeit von internet4YOU Österreich beruht.

5. Produktwechsel, Produktdowngrade oder Produktupgrade

Ein Produktwechsel in Form eines Produktdowngrade auf ein minderwertigeres businessWebHosting-Paket bzw. Produktupgrade auf ein höherwertigeres businessWebHosting-Paket ist jeweils bis zum 14.ten eines Monats schriftlich bekannt zu geben um den Produktwechsel mit dem darauf folgenden Monatsersten in Anspruch zu nehmen. Langt der schriftlich eingebrachte Produktwechsel nach dem 14.ten eines Monats ein so kann der Produktwechsel erst mit dem 14.ten des Folgemonats zur Kenntnis genommen und bearbeitet werden. Für den Produktwechsel wird eine einmalige Gebühr in der Höhe der Einrichtungskosten bzw. Kosten für die Inbetriebnahme dem Kunden in Rechnung gestellt. Die Verrechnung der einmaligen Gebühr für den Produktwechsel erfolgt mit der nächsten Rechnung rückwirkend. Mit der Bestellung eines Produktwechsels, Produktdowngrades bzw. eines Produktupgrades entsteht ein neuer Vertrag zwischen dem Kunden und internet4YOU Österreich. Daraus resultierend eine Mindestvertragsdauer (Vertragslaufzeit) und Mindestnutzungsdauer. Eine Anrechnung der bereits in Anspruch genommenen Vertragslaufzeit bzw. Nutzungsdauer für das vorherige businessWebHosting-Paket findet nicht statt.

6. Preise

Die einmaligen Herstellungskosten, sowie eine eventuelle Provider- oder Produktwechselgebühr sind vom Endkunden an internet4YOU zu entrichten. Die einmalige Einrichtungsgebühr (Kosten für die Inbetriebnahme bei internet4YOU Österreich) sowie die monatlichen Entgelte für die Internetnutzung sind an internet4YOU Österreich zu entrichten. Für optionale Zusatzprodukte und Zusatzleistungen sind die betreffenden einmaligen und monatlichen Aufpreise/Kosten zu bezahlen.

7. Störungsmeldung und Störungsbehebung

Störungen bei internet4YOU businessWebHosting-Paket können telefonisch unter der österreichweiten Telefonnummer 0820 5007970 während den Geschäftszeiten von internet4YOU Österreich gemeldet werden. Ausserhalb der Geschäftszeiten von internet4YOU Österreich steht dem Kunden die österreichweite und kostenpflichtige Telefonnummer 0900 367686 (EUR 0,86/Minute) bis 22.00 Uhr zur Verfügung. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ein vertraglicher Support seitens internet4YOU nur über den bereitgestellten Server geleistet werden kann. Ausserhalb des vertraglich zugesicherten Supports hat der Kunde die Möglichkeit gegen gesondertes Entgelt einen erweiterten Support für in Anspruch zu nehmen. Dieser erweiterte Support ist nicht Teil des Leistungsumfanges von internet4YOU businessWebHosting.

7.1. Störungsbehebungsprozess

Der gesamte Störungsbehebungsprozess von der Störungsmeldung bis zur Entstörungsmeldung erfolgt in klar strukturierten Abläufen, um den vertraglich vereinbarten Service Level zu gewährleisten. Das Störungsbehebungsverfahren selbst kann jedoch nur innerhalb der Supportzeiten von internet4YOU Österreich bzw. von Erfüllungsgehilfen von internet4YOU Österreich durchgeführt werden, die mit dem Kunden gemäss gewünschtem Support Level bzw. Service Level vereinbart wurde. Bei Störungen von internet4YOU businessWebHosting wird unterschieden ob die Störung im Netz von internet4YOU Österreich oder bei Erfüllungsgehilfen von internet4YOU Österreich zu orten ist.

Ist die Störung bei internet4YOU Österreich geortet so erfolgt eine Störungsmeldung und Öffnung eines Service-Tickets innerhalb von einem Werktag. Erst nach Eröffnung eines Service-Tickets beginnt der eigentliche Störungsbehebungsprozess. Dieser ist bei internet4YOU businessWebHosting mit einem maximalen Zeitraum von der Eröffnung eines Service-Tickets bis zur Entstörungsmeldung mit 1 Werktagen vereinbart.

Wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt bzw. die Störung vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde internet4YOU Österreich, seinen Erfüllungsgehilfen bzw. von ihr beauftragte Dritte jeden ihr dadurch entstandenen Aufwand zu ersetzen.

INTERNET4YOU übernimmt keine Gewähr für die Funktionsfähigkeit und keinen kostenlosen Support der kundenseitig installierten Skripte und Applikationen, wie PHP-Skripte, Java-Skripte, CGI- und PERL-Skripte, Online-Shops, CMS-Systeme, Microsoft Frontpage Erweiterungen (Frontpage-Extensions), Gästebücher, Newsletter, anderweitige Module und Internetapplikationen welche nicht explizit durch internet4YOU gegen einmaliges und/oder monatliches Entgelt angeboten werden.

8. Anschrift und Kontaktadressen

internet4YOU KG Austria
Marchfelderstrasse 2, BCM
A-2301 GROSS-ENZERSDORF

Telefon: 0820 500 797 0 (Infoline österreichweit)
Telefax: 0820 500 797 1 (Infobox österreichweit)
Service-Hotline: 0900 36 76 86 (Serviceline österreichweit). 0,87€/Minute

eMail: info@internet4you.at
Internet: www.internet4you.at

Geschäftszeiten: Montag bis Freitag von 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr

Ausserhalb der Geschäftszeiten steht die Service-Hotline unter der Telefonnummer: 0900 36 76 86 (Serviceline österreichweit). 0,87€/Minute von Montag bis Freitag von 18.00 Uhr bis 22.00 Uhr sowie Samstag, Sonntag und Feiertag von 9.00 Uhr bis 22.00 Uhr zur Verfügung.