

# Dienstbeschreibung für Webdienste von EUnet Internet Services GmbH

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 1. Februar 2005. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von EUnet Internet Services GmbH, insoweit hier keine von diesen abweichende oder ergänzende Regelungen getroffen werden. Im Rahmen von Aktionen können die beschriebenen Leistungen in geänderter Form angeboten werden.

## **Allgemeines**

EUnet bietet für Webdienste im Internet wie Webspaces, Mailspaces, Spam- und Virenfiler, Domaindienste, Zertifikate, Voice over IP und News-Service eine mittlere Verfügbarkeit, die über einen Beobachtungszeitraum festgestellt wird und 97% beträgt. Beobachtungszeitraum ist grundsätzlich das Kalenderjahr. Die Verfügbarkeit wird bestimmt durch die Berechnung Beobachtungszeitraum minus Entstörzeiten. Unter Entstörzeiten ist die Zeitdauer vom Eingang der Störungsmeldung bis zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit des Dienstes zu verstehen. Angekündigte Wartungsfenster, Notsituationen und höhere Gewalt werden in der Berechnung nicht berücksichtigt.

Die Hotline von EUnet steht den Benutzern an 7 Tagen der Woche, 24 Stunden täglich, unter der Telefonnummer 059159- zur Verfügung. Außerhalb der Geschäftszeiten (9:00 bis 18:00) kann zu einem Bereitschaftsdienst weitervermittelt werden.