

BT AUSTRIA GMBH - DIENSTLEISTUNGSBESCHREIBUNG BT INTERNET ACCESS

Stand: Februar 2008

1. DIENSTLEISTUNGSBESCHREIBUNG

1.1. Überblick

BT Internet Access kombiniert die hohe Performance und Zuverlässigkeit von gemanagten Dienstleistungen mit der weltumspannenden Reichweite des Internet. BTIA unterstützt Business Applications, wie z. B. E-Mail, Zugang zum öffentlichen Internet und die Implementierung von Intranets/Extranets. BTIA umfasst folgende Leistungsmerkmale:

Direkte dedizierte Verbindung zu dem BT Internet Access-Netzwerk über verschiedene Knoten in 57 Ländern

Port-Geschwindigkeiten von 64 Kb bis 1 Gb
BGP- & statisches Routing
Ausfallsicherheit des Zugangs durch Load Balancing (Lastverteilung) oder Failover
IP-Adress-Zuordnung (gemäß RFC-Richtlinien)

Echtzeit-Performanceberichte über das Web
Vollständiges oder partielles USENET News-Feed

Primary & Secondary DNS-Management
Mail Fallback zur Sicherstellung der Zustellung von E-Mails
Optional gemanagte Router in den Räumen des Kunden
Flexible Abrechnungsoptionen

1.2. Dienstleistungsbestandteile

1.2.1. Zugang

Es gibt mehrere Zugangsmethoden:

1.2.1.a. Direkter Zugang über Zugangsleitung

1.2.1.b. Alternative in Spanien möglich.

1.2.1.c. In einigen Ländern (Schweden und Finnland) ist der Zugang auch über das inländische Gigabone-Netz (ein Gigabit Ethernet-basiertes Zugangsnetz) verfügbar und kann benutzt werden

1.2.2. Port

Die Port-Geschwindigkeit muss grundsätzlich der Geschwindigkeit der Zugangsleitung bzw. der Geschwindigkeit des mit dem BT Internet Access-Netzwerk verbundenen Gateways entsprechen.

1.2.3. Netzwerkmanagement-Berichte

Monatliche Berichte zur Netzwerk-Performance (Verfügbarkeit abhängig vom Standort) werden durch das BT Internet Access-Netzwerk (www.bt.net) generiert und sind über ein webbasiertes Reporting Tool verfügbar.

1.3. Optionale Dienstleistungsfunktionen:

1.3.1. Domain Name Services ("DNS")

1.3.2. USENET News

1.3.3. Mail Fallback.

1.3.4. Enhanced Resilient Access

1.3.4.a. Failover-Option.

1.3.4.b. Load Balancing-Option

2. **SERVICE LEVEL**

Service Level und pauschalierter Schadensersatz sind im Service Level Agreement näher bestimmt. Die Service Level beziehen sich auf sämtliche Bestandteile der Dienstleistung innerhalb der Servicemanagement-Grenze.

3. **PFLICHTEN DES KUNDEN**

- 3.1. Diese Dienstleistungsbeschreibung gilt ausschließlich für Geschäftskunden und findet keine Anwendung gegenüber Verbrauchern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes.
- 3.2. Der Kunde wird BT einen oder mehrere Ansprechpartner mit allen erforderlichen Kontaktdaten benennen, welche(r) für jegliche Fragen im Zusammenhang mit dem Management der Dienstleistung zuständig ist bzw. sind [nachfolgend "Kundenansprechpartner"]. Der Kunde wird BT schriftlich und sobald wie möglich informieren, falls es zu Änderungen bezüglich der Kundenansprechpartner bzw. deren Kontaktdaten kommt. Der Kundenansprechpartner ist für sämtliche Probleme und Fragen bezüglich der Dienstleistung zuständig:
- 3.3. Soweit der Kunde für die Durchführung von vorbereitenden Arbeiten verantwortlich ist, wie beispielsweise die Bereitstellung von Komponenten, welche BT benötigt, um ihre vertraglichen Verpflichtungen erfüllen zu können, hat er sicherzustellen, dass diese Aktivitäten abgeschlossen sind und die entsprechenden Komponenten rechtzeitig bereitgestellt werden, damit BT ihre Aufgaben in Übereinstimmung mit dem festgelegten Zeitplan erfüllen kann.
- 3.4. Wird BTIA ohne gemanagten Router bestellt, ist der Kunde verantwortlich für Bereitstellung, Installation, Konfiguration, Überwachung und Wartung der mit der Dienstleistung verbundenen Kundenausrüstung.
- 3.5. Fehler der Dienstleistung wird der Kunde nach dem von BT mitgeteilten Verfahren an das Service Center melden. Fehler in Zugangsleitungen, die nicht von BT als Teil der Dienstleistung bereitgestellt worden sind, hat der Kunde direkt an den PTSP zu melden.
- 3.6. Der Kunde ist verantwortlich für die Registrierung seiner Domain-Namen und, sofern er nicht die DNS-Option bei BT bestellt hat, für die Bereitstellung von Primary und Secondary DNS. Falls der Kunde von einem anderen ISP zu BT wechselt, ist er dafür verantwortlich, dass der lokalen Registrierungsbehörde die Änderung seiner vorhandenen Domain-Namen gemeldet wird. An einigen Standorten bestehen ggf. Beschränkungen hinsichtlich der Anzahl von Änderungen von Domain-Namen pro Monat.

3.7. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass seine bestehenden IP-Adressen offiziell bei einer anerkannten Internet-Registrierungsbehörde registriert sind, da sie anderenfalls nicht von BT akzeptiert werden.

3.8. Registrierung von Domain-Namen

3.8.1. BT kann nicht garantieren, dass ein vom Kunden angeforderter Domain-Name verfügbar ist oder dessen Benutzung von den Internet-Behörden genehmigt wird.

3.8.2. Der Kunde ist nicht berechtigt, Domain-Namen zu verwenden, welche Namens- oder Markenrechte Dritter verletzen.

3.8.3. Der Kunde gewährleistet, dass er Eigentümer des Domain-Namens ist oder dass er von dem Eigentümer einer Marke oder eines Namens, die bzw. den er als seinen Domain-Namen zu benutzen beabsichtigt, hierzu die Genehmigung hat.

3.8.4. Der Kunde hat alle von den Internet-Registrierungsbehörden für die Registrierung und Pflege seines Domain-Namens verlangten Entgelte zu bezahlen. Der Kunde wird BT alle Entgelte (einschließlich sämtlicher Registrierungsentgelte) erstatten, die BT für ihn an eine Internet-Registrierungsbehörde bezahlt hat, und er hat die weiteren Registrierungs- und Nutzungsentgelte direkt an die zuständigen Internet-Registrierungsbehörden zu zahlen.

3.8.5. BT übernimmt keine Haftung für Schäden infolge eines Versäumnisses bei der Registrierung, Übertragung oder Verlängerung von Domain-Namen.

3.9. Nutzung der Dienstleistung

Der Kunde ist alleine für seinen Inhalt bzw. den Inhalt seiner Nutzer verantwortlich (einschließlich des Inhalts, für welchen der Kunde selbst oder ein Nutzer für einen Dritten das Hosting durchführt). Der Kunde hat diese Nutzungsbestimmungen (BT Acceptable Use Policy, "AUP") zu beachten sowie deren Einhaltung durch seine Nutzer sicherzustellen.

3.9.1. Die Dienstleistung darf insbesondere nicht wie folgt genutzt werden:

3.9.1.a. Nutzung unter Verstoß gegen die strafrechtlichen Vorschriften jeglicher Länder, in denen die Dienstleistung bereitgestellt wird;

3.9.1.b. Nutzung, Weiternutzung, Verbreitung, Empfang, Upload oder Download von sitten- und/oder gesetzeswidrigen Inhalten oder Informationen oder von Inhalten oder Informationen, welche Vertraulichkeitsbestimmungen, Urheber- oder Leistungsschutzrechte, Datenschutzbestimmungen oder jegliche sonstigen Rechte Dritter verletzen;

3.9.1.c. Nutzung unter Verstoß gegen die Vertragsbedingungen;

3.9.1.d. Nutzung, mit welcher die Verbreitung oder der Empfang von unverlangtem Werbe- und Promotions-Material verbunden ist;

3.9.1.e. Nutzung, welche gegen diese Bestimmungen sowie die Nutzungsbestimmungen für die angeschlossenen Netze oder gegen die Internet-Standards verstößt.

3.9.2. Der Kunde ist nicht berechtigt, Domain-Namen zu verwenden, welche gewerbliche Schutzrechte Dritter verletzen.

Nutzt der Kunde oder ein Dritter mit oder ohne Kenntnis oder Zustimmung des Kunden

3.9.2.a. die Dienstleistung im Widerspruch zur AUP; oder

3.9.2.b. die Dienstleistung in einer Art und Weise, die für die Erbringung der Dienstleistung für den Kunden oder einen anderen Kunden von BT nachteilig ist oder sein könnte, und kommt er

einer entsprechenden Aufforderung von BT zur Abhilfe innerhalb einer angemessenen Frist nicht nach,

so gilt dies als Verletzung wesentlicher Vertragspflichten und BT ist demzufolge berechtigt, a) die Dienstleistung zu sperren und die Wiederaufnahme der Dienstleistung zu verweigern, bis eine hinreichende Zusicherung des Kunden vorliegt, wonach keine weiteren Zuwiderhandlungen vorkommen werden; oder b) die Dienstleistung zu kündigen.

Sofern BT die Dienstleistung gemäß der vorgenannten Bestimmung sperrt, ist BT berechtigt, für die Wiederaufnahme der Dienstleistung eine Wiederaufnahmeentgelt zu verlangen und in Rechnung zu stellen.