

BEREICH DOMAIN-LÖSUNGEN

1. PRÄAMBEL

Die Domain-Lösungen der InterNetX GmbH (InterNetX) sollen dem Kunden ein Maximum an Sicherheit, Verfügbarkeit und Leistung garantieren. Nachfolgendes Service Level Agreement (SLA) regelt die von InterNetX zu erbringenden Leistungsqualitäten und Leistungsmerkmale für den Produktbereich Domain-Lösungen.

2. VERTRAGSGEGENSTAND, GELTUNGSBEREICH

Dieses SLA gilt, soweit im Folgenden bzw. im Einzelnen nicht anders geregelt, für den Produktbereich Domain-Lösungen und ergänzt den entsprechenden Leistungsvertrag mit dem Kunden. Bei entgegenstehenden Regelungen hat stets der jeweilige Leistungsvertrag Vorrang. Dieses SLA ist nicht auf andere Produktbereiche übertragbar.

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie die Besonderen Vertragsbedingungen des jeweils einschlägigen Produktbereichs (BVB Domains, BVB Server, BVB SSL) der InterNetX GmbH, die unter www.internetx.com abrufbar sind.

3. ALLGEMEINES ZUR SICHERHEIT DES LAUFENDEN BETRIEBES

InterNetX erbringt Domain-Dienstleistungen von höchster Qualität und Sicherheit. Folgende Maßnahmen stellen u. a. die Sicherheit der Kundendaten und die Verfügbarkeit der vertraglich geschuldeten Dienstleistungen sicher:

3.1 Sicherheit im Rechenzentrum durch bauliche, betriebliche und technische Maßnahmen

- 24 x 365/366 Security vor Ort
- Zugangskontrollsysteme (Biometric)
- geschlossene Videoüberwachungsanlage im Gebäude
- Bewegungsmelder, Infrarotsensoren, Lichtsensoren
- Überwachung durch Brandmeldeanlagen, Brandfrüherkennungsanlage (VESDA)
- Brandschutzwände und -türen F90
- Inergen-Löschanlage
- direkte Aufschaltung auf die Feuerwehr
- Klimatisierung über zwei getrennte Kühlkreisläufe (n+1)
- redundante Kälte- und Klimaversorgung

3.2 Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur

- Segmentierung der Netzwerke und strikte Trennung der unterschiedlichen Datenströme
- Netzwerküberwachung durch eigenes Network Operation Center
- tägliches Backup der eigenen Systeme
- Einsatz von Firewalls an relevanten Netzwerkpunkten
- Notfallpläne und Handbücher
- ausschließliche Verwendung von Markenkomponenten

3.3 Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung

- redundante IP-Anbindung (BGP) des Data Centers
- mehrere Gbits/s Gesamtkapazität der IP-Anbindung
- redundante Glasfaserzuführung durch unterschiedliche Lieferanten der physikalischen Zugangsleitungen

4. GARANTIE SERVICE LEVELS

4.1 Support und Geschäftszeiten

InterNetX bietet Ihnen einen kompetenten Service via E-Mail und Telefon. Wir versehen Ihre E-Mail sofort nach Erhalt mit einer Tracking-Nummer und antworten werktags umgehend, in der Regel innerhalb von 48 Stunden. Telefonisch erreichen Sie uns von Montag bis Freitag, von 8:30 Uhr bis 17:30 Uhr (MEZ). Zusätzlich bieten wir außerhalb unserer Geschäftszeiten einen kostenpflichtigen 24/7/365 Domain-Notfall-Support an (s. Ziff. 4.5).

4.2 Verfügbarkeit der Domain Systeme (Webinterface/API)

Im Allgemeinen garantieren wir für unsere Verwaltungsoberflächen und Schnittstellen (Webinterface, APIs) eine Verfügbarkeit von nahezu 100%. Ausgenommen sind Zeiträume für Wartungsarbeiten durch InterNetX oder Dritte (z. B. Registrys) oder sonstige Nichterreichbarkeiten von Diensten Dritter. In Ihrem persönlichen Support-Bereich und auf unserer Statusseite haben Sie Zugang zu angekündigten Terminen (z. B. Wartungsarbeiten), News und anderen nützlichen Informationen.

4.3 Domain-Administration

Domains können weltweit bei vielen country code Top-Level-Domains (ccTLDs), fast allen generischen TLDs (gTLDs) und neuen gTLDs (new gTLDs) registriert werden. Die Registrierung erfolgt in der Regel in Echtzeit.

4.4 Kostenloses umfangreiches Help Center

Allen Kunden steht unter <https://help.internetx.com/> ein regelmäßig aktualisiertes Help Center zur Verfügung. Hier sind Informationen zu den angebotenen TLDs zu finden, ausführliche Beschreibungen von Produkten und Prozessen sowie die Dokumentationen unserer verschiedenen Schnittstellen (APIs).

4.5 24/7/365 Domain-Notfall-Support

Außerhalb der Geschäftszeiten erreichen Sie Domain Services unter der **24/7 Notfall-Hotline 0900 111 36 86** zum Sondertarif von 1,99 €/Min. aus dem Festnetz der Deutschen Telekom (Erreichbarkeit und Preis für Mobilfunkteilnehmer hängen vom jeweiligen Mobilfunkvertrag ab).

BEREICH DOMAIN-LÖSUNGEN

4.6 Verfügbarkeit der Nameserver-Systeme

Die redundant ausgelegte **Nameserver-Infrastruktur mit mehreren Standorten** inner- und außerhalb Europas steht InterNetX Kunden für bei InterNetX registrierte Domains ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung (ausgenommen für NodeSecure).

Für alle Standorte bieten wir kumuliert eine Verfügbarkeit von 99.5% an (ein Anspruch auf Verfügbarkeiten bzgl. einzelner Standorte besteht nicht). Wartungsarbeiten durch InterNetX oder Dritte, sowie sonstige Ausfallzeiten durch Nichterreichbarkeit von Diensten Dritter, auf die InterNetX keinen Einfluss hat, fallen nicht darunter.

Für das Produkt **NodeSecure**, den Anycast-Nameserver-Service von InterNetX, gelten die Service Level der entsprechenden Betreiberin ipcom GmbH, die unter Ziff.6 ff. der AGB von ipcom über folgenden Link zum Download zur Verfügung stehen: <https://www.rcodezero.at/de/agb>

4.7 InterNetX Statusseite

Aktuelle Informationen und Statusmeldungen zu den Systemen finden Sie unter: <https://status.internetx.com/>

5. WARTUNGSFENSTER

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen von InterNetX oder deren Zulieferer, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden Wartungsfenster festgelegt. Evtl. Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten und gelten als erbrachte Servicezeit.

Wartungen und Tests werden in der betriebsarmen Zeit durchgeführt. Lediglich in besonderen Ausnahmefällen darf eine Wartung des Systems bei geringstmöglicher Beeinträchtigung des Kunden auch in sonstigen Zeiten durchgeführt werden. Wartungsfenster werden nach Möglichkeit vorab mitgeteilt; InterNetX informiert die Kunden über geplante Systemwartungen stets so früh wie möglich.

6. HÖHERE GEWALT

Soweit InterNetX Verfügbarkeiten gewährleistet oder Leistungsvereinbarungen trifft, entfallen solche vorgenannten Verpflichtungen im Falle von Katastrophen („höhere Gewalt“).

Als höhere Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängigen Umstände wie Naturkatastrophen, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen, Terroranschläge, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Beschlagnahme, Embargo oder sonstige vergleichbare Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Vertragsparteien unverschuldet sind und nach Abschluss des Leistungsvertrages mit dem Kunden eintreten.

7. HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Eine Haftung von InterNetX bei Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung der Service Levels ist auch im Übrigen nur dann gegeben, wenn InterNetX die Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat. Dies gilt deshalb insbesondere nicht bei:

- Ausfällen, die von InterNetX nicht zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Routing-Probleme, virtuelle Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur und/oder Ausfällen von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von InterNetX.
- Ausfällen, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde und/oder Systeme (Skripte, Programme etc.) nicht ordnungsgemäß installiert, betrieben und gepflegt wurden.
- Ausfällen, die dem Kunden durch Fehler bei internen oder externen Monitoring-Diensten fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfällen, die durch Wartungsfenster bzw. im Rahmen der Überprüfung der Notfallkonzepte verursacht werden.

8. LEISTUNGSÄNDERUNGEN

InterNetX behält sich vor, einzelne oder alle Leistungen des SLA anzupassen.

9. SALVATORISCHE KLAUSEL

Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLA ganz oder teilweise nichtig, unwirksam und/oder nicht durchsetzbar sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. Anstelle der nichtigen, unwirksamen und/oder nicht durchsetzbaren Bestimmung werden die Parteien diejenige wirksame und durchsetzbare Bestimmung vereinbaren, die dem mit der nichtigen, unwirksamen und/oder nicht durchsetzbaren Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck nach Gegenstand, Maß, Zeit, Ort und Geltungsbereich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für die Schließung etwaiger Lücken dieses SLA.