

# Leistungsbeschreibung

## WITCOM DOMAIN SERVICES

### 1. ALLGEMEINES

WITCOM Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH (im Folgenden WITCOM), bietet auf Grundlage der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der WITCOM GmbH“ ihren Geschäftskunden den Service „WITCOM DOMAIN SERVICES“ an.

### 2. STANDARDLEISTUNG

WITCOM DOMAIN SERVICES bietet ein großes Domain Portfolio mit über 350 ccTLDs wie .de .it .eu (country code top-level domains) und allen gTLDs wie .com .net .org (generic top-level domains).

- IANA Root Zone DB: [www.iana.org/domains/root/db](http://www.iana.org/domains/root/db)

Standardmäßig antworten die DNS-Server der WITCOM bei DNS-Anfragen nur autoritativ, d.h. auf Zonen die lokal auf den DNS-Servern liegen. WITCOM bietet hierbei zwei Redundant ausgelegte DNS-Server welche sich aus Sicherheitsgründen an unterschiedlichen Standorten befinden.

- DNS-Server 1: [dns-1.witcom.de](http://dns-1.witcom.de) / 217.19.176.2
- DNS-Server 2: [dns-2.witcom.de](http://dns-2.witcom.de) / 212.43.68.10

#### 2.1 DNS Service

DNS Services beinhaltet das Speichern der DNS-Zonen auf den DNS-Servern der WITCOM. Die DNS-Server werden für den Kunden so zur Verfügung gestellt das diese nach außen für die Domain primär verantwortlich sind. Darüber hinaus können Kunden aus dem Netz der WITCOM nicht-autoritative (rekursive Anfragen inklusive iterativer Antworten) Anfragen an die DNS-Server stellen. Diese Nutzung ist aus Sicherheitsgründen nur aus dem Netz der WITCOM möglich.

#### 2.2 Verfügbarkeit

Unter „Verfügbarkeit eines Services“ versteht man den prozentualen Anteil eines Kalenderjahres, währenddessen der Service nicht von Störungen betroffen ist.

Die Verfügbarkeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = 100\% - \frac{\text{kumulierte Entstörzeiten im Kalenderjahr in Stunden} \times 100\%}{\text{Kalenderjahr in Stunden}}$$

Die Verfügbarkeit (% p.a.) wird für den gesamten Service ermittelt, wobei die Störungen jeweils mit ihren gemäß 5.3 gemessenen Entstörzeiten berücksichtigt werden. Die Netzverfügbarkeit des WITCOM-Netzes ist garantiert und beträgt mindestens 99,95% p.a..

Die DNS-Server der WITCOM sind Redundant ausgelegt. Ihre Verfügbarkeit beträgt mindestens 99,9% p.a..

### 3. ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

WITCOM erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt insbesondere die folgenden zusätzlichen Leistungen.

#### 3.1 DNS Services

Kunden deren Domains nicht über die WITCOM registriert sind können den DNS-Service durch ein gesondertes Entgelt und damit die DNS-Server für das primäre Speichern der Zonendateien der

eigenen Domains nutzen.

#### 3.2 Domain Weiterleitung

Domains die über WITCOM registriert sind können durch eine Domainweiterleitung an eine andere Domain umgeleitet werden. Hierbei können Domains oder Subdomains auf HTTP, HTTPS oder Frame-Ziele bzw. fixe URLs umgeleitet werden. Das gleiche gilt auch für das Weiterleiten einzelner E-Mail-Adressen oder des gesamten E-Mail-Verkehrs.

#### 3.3 Domain Treuhand Service

Bei vielen ccTLDs ist es meist erforderlich das der Owner und/oder der Admin-C eine postalische Adresse im jeweiligen Land vorweist. Ist dies nicht der Fall so bietet WITCOM die Möglichkeit diese Klauseln mit dem Treuhand-Service zu erfüllen. Der Domain Treuhand-Service ist für folgende ccTLDs möglich:

- .ASIA .BA .COM.AR .COM.BR .CL .DE .EU .FR .ASSO.FR .COM.FR .NOM.FR .PRD.FR .PRESSE.FR .TM.FR .HU .CO .HU .CO.ID .WEB.ID .JP .KR .CO.KR .OR.KR .MY .COM.MY .NET.MY .ORG.MY .CO.RS .RS .SG .COM.SG .SK .COM.SV

#### 3.4 Hidden Primary Service

Kunden die ihre eigenen DNS Server besitzen, diese allerdings nicht für primäre autoritative Anfragen im Internet veröffentlichen wollen, können diese mittels Hidden Primary (versteckter, primärer DNS-Server) schützen indem die DNS-Server der WITCOM öffentlich für die Domain im Internet und somit in den Zonendateien der Domain stehen. Dies ist sinnvoll wenn die Anbindung der DNS-Server des Kunden nicht für DNS Anfragen verwendet werden darf oder Zonendateien delegiert werden sollen. Die Inhalte der Zonendateien werden mittels Zonentransfer übertragen. Hidden Primary DNS-Server werden nicht mittels „WHOIS“ Abfrage übermittelt.

#### 3.5 Domain Safe Service

Mit dem Domain Safe Service werden Domains individuell vor Zugriff dritter geschützt. Die Domains sind dabei mehrfach gesichert und mit einem PIN/mTAN-Verfahren gesperrt. Der Domain Safe Service ist für folgende TLDs nutzbar:

.DE .COM .NET .ORG .INFO .BIZ .NAME .TV .MOBI .ASIA

#### 3.6 Weitere Zusätzliche Leistungen

Weitere Mögliche DNS Leistungen nach Anfrage bei WITCOM.

### 4. BEREITSTELLUNG

Die Bereitstellung eines WITCOM DOMAIN SERVICES liegt ausschließlich im Verantwortungsbereich der WITCOM. WITCOM stimmt die Einzelheiten der Realisierung mit dem Kunden ab. Der verbindliche Bereitstellungsstermin wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

#### 4.1 Voraussetzung

Voraussetzung ist, das alle Klauseln für die entsprechende Domain erfüllt sind. Dieser sind ja noch ccTLD oder gTLD unterschiedlich und einzeln zu klären.

Des Weiteren müssen WITCOM mindestens zwei Ansprechpartner genannt werden. Der Domaininhaber (Owner) ist der Eigentümer der Domain und muss je nach Klausel der ccTLD oder gTLD eine

## Leistungsbeschreibung

### WITCOM DOMAIN SERVICES

natürliche oder eine juristische Person sein welche ggf. sogar postalisch im jeweiligen Land sitzt. Als weiterer Ansprechpartner kommt der Admin-C (-C wie Contact). Dieser Kontakt muss genauso Abhängig von der jeweiligen gTLD bzw. dem Land der ccTLD eine natürliche oder eine juristische Person sein mit ggf. wieder postalischem Sitz im jeweiligen Land.

Der Admin-C ist der vom Domaininhaber benannte Kontakt, der als Bevollmächtigter berechtigt und gegenüber dem Network Information Center (NIC, z.B. DENIC) auch verpflichtet ist, sämtliche die Domain betreffenden Angelegenheiten verbindlich zu entscheiden. Der Owner kann hierbei auch diese Funktion übernehmen. Die Ansprechpartner Tech-C und Zone-C werden i. d. R. immer durch die WITCOM vertreten. Da die Domain technisch verwaltet wird wie auch die Nameserver und Zonen von WITCOM betreut werden. Sollte für den Tech-C ein anderer Ansprechpartner erwünscht sein (Administrator des Webservers o. ä.) dann ist dies bei der Registrierung der WITCOM mitzuteilen.

Entsprechende Domainrichtlinien können den jeweiligen NICs oder der Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) entnommen werden.

- DENIC: [www.denic.de/domainrichtlinien.html](http://www.denic.de/domainrichtlinien.html)
- ICANN: [www.icann.org/resources/pages/dns-2014-03-19-en](http://www.icann.org/resources/pages/dns-2014-03-19-en)

#### 4.2 Realisierung

Zur Realisierung von WITCOM DOMAIN SERVICES muss ein technisch geklärt Auftrag vorliegen.

Ein Auftrag für WITCOM DOMAIN SERVICES gilt als technisch geklärt, wenn die oben genannten Voraussetzungen erfüllt sind und eine Prüfung der verfügbaren Infratraktressourcen mit positiven Ergebnis seitens WITCOM abgeschlossen wurde.

#### 4.2 Standardinstallation

Nachdem alle erforderlichen Angaben an WITCOM übertragen wurden richtet WITCOM die Domains auf den DNS-Server der WITCOM ein und registriert diese anhand der getätigten Angaben des Kunden.

Nach abgeschlossener Installation (Einrichtung und Registrierung) meldet WITCOM dem Kunden schriftlich (per E-Mail oder Fax) die Betriebsbereitschaft der Domains und fordert ihn zur Abnahme dieser auf.

Weitere Details, wie z. B. Abnahme, entnehmen sie bitte den WITCOM AGB §5.

## 5. SERVICELEISTUNGEN

WITCOM beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt WITCOM insbesondere folgende Leistungen:

### 5.1 STÖRUNGSMELDUNG

WITCOM nimmt Störungsmeldungen täglich von 0 Uhr bis 24 Uhr unter der Technischen-Hotline-Nummer 08000-948266 (08000-WITCOM) entgegen. Bei der Störungsmeldung ist es wichtig das WITCOM folgende Informationen vorliegen: Service-ID, Firmenname, Ansprechpartner, ggf. der Standort (falls es mehrere Lokationen gibt) und die Details der Störung.

### 5.2 SERVICEBEREITSCHAFT

Die Servicebereitschaft besteht bei WITCOM DOMAIN SERVICES Mo.-Fr. von 8 Uhr bis 17 Uhr (ausgenommen Feiertage in Hessen).

### 5.3 ENTSTÖRZEIT

Entstörzeit ist die Zeit vom Eingang der Störungsmeldung bis zu der Zeit in der WITCOM einen Service wiederherstellt. Sie beinhaltet die Reaktionszeit. WITCOM garantiert eine Entstörzeit von vierundzwanzig (24) Stunden bei Domains welche über WITCOM registriert sind und zusätzliche Leistungen welche über WITCOM beauftragt wurden (z.B. DNS-Services).

Die Fristen gelten als eingehalten, wenn innerhalb der Entstörzeiten die vollständige Wiederherstellung des vertraglich vereinbarten Leistungsumfanges abgeschlossen wird und die Rückmeldung gem. 5.6 erfolgte.

Bei der Störungsbehebung hat der Kunde WITCOM im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Lokalisierung des Fehlers zu unterstützen und gegebenenfalls Zugang zu seinen Standorten zu gewähren.

Als Entstörzeiten gelten nicht:

- Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung für WITCOM nicht erreichbar ist.
- Zeiteile die aus einer fehlenden oder unzureichenden Mitwirkung des Kunden bei der Störungsbeseitigung resultieren. Insbesondere gilt dieses für vom Kunden zu vertretende Wartezeiten des WITCOM-Servicetechnikers beim Zugang zu den Räumlichkeiten, in denen sich möglicherweise betroffene technische Einrichtungen befinden.
- Zeiten, die durch Umstände außerhalb des Einflussesbereiches der WITCOM hervorgerufen worden sind, z.B. in oder durch Einrichtungen des Kunden oder anderer Netzbetreiber.
- Zeiten, die aufgrund höherer Gewalt entstehen (z.B. bei Naturkatastrophen).

### 5.4 REAKTIONSZEIT

Die Reaktionszeit beträgt maximal 30 Minuten ab Eingang der Störungsmeldung.

Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

### 5.5 ZWISCHENMELDUNG

WITCOM informiert den Kunden auf Wunsch alle zwei (2) Stunden nach Ablauf der Reaktionszeit oder nach Absprache über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.

### 5.6 RÜCKMELDUNG

WITCOM informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die Entstörzeit nach Punkt 5.3 als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

## Leistungsbeschreibung

### WITCOM DOMAIN SERVICES

#### 5.7 WARTUNG

WITCOM wird den Kunden von erforderlichen geplanten Wartungsmaßnahmen, die Betriebsunterbrechungen verursachen, mindestens 10 Arbeitstage (Mo.-Fr. außer hessischer Feiertage) im voraus informieren. WITCOM wird bei der Durchführung von Wartungsarbeiten Rücksicht auf die

Interessen des Kunden nehmen. Die Arbeiten sollen deshalb möglichst zu einer Zeit stattfinden, in denen eine geringe Nutzung der Services erfolgt. Die Zeiten für Wartungsmaßnahmen werden bei der Ermittlung von Verfügbarkeiten nicht berücksichtigt.

#### 5.8 TERMINVEREINBARUNG

WITCOM vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z.B. „Zwischen 10 Uhr und 12 Uhr“).

Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet.

#### 5.9 SONSTIGE STÖRUNGMELDUNGEN

Soweit die Störung vom Kunden zu vertreten ist (hervorgerufen z.B. in oder durch Einrichtungen des Kunden oder durch eine vom Kunden veranlasste Störungsfalschmeldung) hat WITCOM Anspruch auf Ersatz der dadurch entstandenen Kosten.

Dieser Fall wird als „Zusätzliche Leistung“ behandelt und nach Aufwand abgerechnet.

## 6. VERTRAGSBEDINGUNGEN

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der WITCOM GmbH (AGB). Bei Abweichungen haben die Regelungen dieser Leistungsbeschreibung Vorrang vor den AGB.

#### 6.1 VERTRAGSLAUFZEIT

Der WITCOM DOMAIN SERVICES wird i.d.R. mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten überlassen und wird individuell mit dem Kunden vereinbart. In Ausnahmefällen können Domains Abhängig von der TLD auch 24 oder 36 Monate Mindestvertragslaufzeit haben.

Weitere Details, wie z. B. Kündigungsfristen, entnehmen sie bitte den WITCOM AGB §18.

#### 6.2 ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Für die Überlassung von WITCOM DOMAIN SERVICES zahlt der Kunde an WITCOM ein jährliches Entgelt. Dieses Entgelt wird im voraus erhoben.

## 7. HAFTUNG

Im Falle einer Rechtsverletzung haftet in erster Linie der Domain-Inhaber. Dieser kann, je nach TLD, eine natürliche Person oder eine juristische Person sein. Aufgrund der Tatsache dass der Admin-C

i.d.R. ein bevollmächtigter der registrierten Domain ist, handelt er auch als rechtsgeschäftlicher Stellvertreter des Inhabers. Er kann daher auch als Störer für rechtsverletzende Domains Haftbar gemacht werden. Beide Ansprechpartner haben gemäß gängiger Richtlinien und Rechtsprechungen eine Prüfungspflicht.

WITCOM behält sich eigene Prüfungen auf ggf. markenrechtlicher oder wettbewerbswidriger Nutzung vor.