

SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. BESCHREIBUNG

Domainservices sind Services, die Imago in folgenden Bereichen anbietet und auf deren Basis weitere Webapplikationen aufbauen können. Derzeit bieten wir folgende Domainservices an:

- Beantragung der Registrierung von Second-Level-Domains unterhalb verschiedener Top-Level-Domains bei der jeweiligen Registrierungsstelle.
- Übernahme der Verwaltung von Second-Level-Domains von anderen Providern mittels KK-Antrag.
- Betrieb der Nameserver für die verwalteten Domains.
- Einrichtung und Betrieb von Sub-Level-Domains unterhalb der verwalteten Second-Level-Domains.
- Unterstützung bei der Beantragung von Dispute-Einträgen.

2. HAUPTAKTIVITÄTEN

Domainregistrierung:

Imago beantragt im Auftrag des Auftraggebers die Registrierung oder Änderung von Registrierungsdaten für einen oder mehrere Domainnamen. Der eigentliche Registrierungsvertrag kommt dabei zwischen dem vom Auftraggeber benannten Domaininhaber und der zuständigen Registrierungsstelle zustande. Imago tritt lediglich in Vertretung des Auftraggebers auf.

Übernahme von Domains:

Imago stellt für Domains, die bereits von einem anderen Provider verwaltet werden, einen Konnektivitäts-Koordinationsantrag (KK-Antrag) zur Übernahme der Verwaltung dieser Domains.

Dispute-Einträge:

Imago bearbeitet Dispute-Einträge im Auftrag des Auftraggebers.

Sub-Level-Domains

Imago richtet im Auftrag Sub-Level-Domains unterhalb der verwalteten Second-Level-Domains ein und betreibt diese auf den Imago-Nameservern.

Domain-Name-Service

Imago betreibt für die verwalteten Domains den primary Nameserver.

3. VERANTWORTLICHKEITEN

Domainregistrierung:

Die Beauftragung von Imago für die Beantragung eines Domain-Namens erfolgt schriftlich durch den Auftraggeber.

Imago leitet die Angaben des Auftraggebers in automatisierter Form an die jeweils zuständige Registrierungsstelle weiter. Die Registrierung kann nur gemäß den geltenden Richtlinien der jeweiligen Registrierungsstellen erfolgen. Imago hat auf die tatsächliche Vergabe der Domainnamen und die tatsächliche Änderung der Registrierungsdaten durch die zuständige Stelle keinen Einfluss.

Domainübernahme per KK-Antrag:

Die Beauftragung der Übernahme einer Domain erfolgt durch den Auftraggeber. Der Domaininhaber oder der für die Betreuung der Domain zuständige Admin-C müssen der Übernahme der Verwaltung durch Imago schriftlich zustimmen. Imago stellt aufgrund der Angaben des Auftraggebers einen KK-Antrag zur Übernahme der betreffenden Domain bei der zuständigen Registrierungsstelle, die diesen an den bisherigen Provider zur Zustimmung weiterleitet. Der Auftraggeber hat rechtzeitig dafür Sorge zu tragen, dass dieser dem KK-Antrag zustimmt.

Domain-Name-Service:

Imago betreibt für die beantragten Second- und Sub-Level-Domains den Primary Nameserver.

4. SCHNITTSTELLEN

Die Beantragung der Registrierung eines oder mehrerer Second-Level-Domains oder der Änderung von Registrierungsdaten erfolgt schriftlich durch den Auftraggeber.

Der Auftraggeber erhält von Imago eine Benachrichtigung per E-Mail oder Fax, wenn die Beantragung seitens Imago abgeschlossen ist. Eine Benachrichtigung über die tatsächliche Registrierung kann nur von der zuständigen Registrierungsstelle verschickt werden.

5. SERVICEPARAMETER

Imago beantragt die Registrierung beliebiger Domainnamen – Registrierbarkeit vorausgesetzt – unter beliebigen Top-Level-Domains.

Die Laufzeit einer Domainregistrierung beträgt 12 Monate. Nach Ablauf dieser Zeit stellt Imago rechtzeitig einen Antrag auf Folgeregistrierung des Domainnamens, sofern der Auftraggeber nicht 30 Tage vor Ablauf der Laufzeit schriftlich kündigt.

Die Domainregistrierung kann jederzeit durch Kündigung mit 30 Tagen Kündigungsfrist zur Löschung freigegeben oder mit Hilfe eines KK-Antrages an einen anderen Provider übertragen werden.

6. SERVICEGRENZEN

Der Auftraggeber ist allein dafür verantwortlich, dass seine Angaben richtig sind und der angegebene Domaininhaber zur Nutzung der Domain berechtigt ist, insbesondere, dass die beantragten Domainnamen nicht gegen geltendes Recht verstoßen und keine Rechte Dritter verletzen.

Imago hat auf die tatsächliche Vergabe der Domainnamen und die tatsächliche Änderung der Registrierungsdaten durch die zuständige Registrierungsstelle keinen Einfluss.

Aufgrund der Bearbeitungsdauer bei den Registrierungsstellen kann es vorkommen, dass eine beantragte Domain nicht mehr verfügbar ist, obwohl diese zum Zeitpunkt der Antragstellung verfügbar erschien.

Imago übernimmt keine Haftung für die tatsächliche, korrekte Eintragung unter der Voraussetzung, dass Imago ihre Auflagen und Pflichten erfüllt hat.

7. SERVICEVERGÜTUNG

Imago erhält für jeden Antrag auf Registrierung eines Domainnamens, für jede der zuständigen Stelle mitzuteilende Änderung an den Registrierungsdaten und jede Folgeregistrierung jeweils eine einmalige Vergütung, wie in der *Leistungsbeschreibung Domainregistrierung* angeführt.

8. MITWIRKUNGSPFLICHTEN

Der Kunde ist verpflichtet, für ihn erkennbare Leistungsstörungen Imago unverzüglich per E-Mail, Fax oder telefonisch mitzuteilen.

9. VERTRAGSGRUNDLAGE

Grundlage für die Erbringung von Domainservices ist der jeweilige, von Imago bestätigte Auftrag. Die Services werden gemäß den Regelungen im *Rahmenvertrag Domainservices* erbracht. Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Imago Informationstechnologie GmbH. Diese können online unter der URL: <http://www.imago.de/agb/agb.pdf> abgerufen werden.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Nutzungsbedingungen für Imago-Services (Imago-Policy) zu beachten. Diese können online unter <http://www.imago.de/policy/policy.pdf> eingesehen werden, liegen aber auch jedem Vertrag bei.

Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass personenbezogene Daten bei Imago gespeichert werden, soweit und solange dies zur Verwaltung der vom Auftraggeber beantragten Domains im Rahmen der Registrierungsprozeduren notwendig ist. Weitergehende Regelungen finden Sie in der Imago-Datenschutzrichtlinie unter der Internet-Adresse: <http://www.imago.de/privacy/privacy.pdf>.

10. SERVICEZIELE/METRIKEN

Imago garantiert eine Verfügbarkeit der verwalteten Domains in mindestens einem der zuständigen Nameserver von 99,98% im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen die Nameserver aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einfluss- oder Verantwortungsbereich von Imago liegen, nicht über das Internet erreichbar sind.

Die prozentuale Verfügbarkeit wird dabei nach folgender Formel berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Messperiode}} \times 100$$

In der Zeit, die für notwendige Wartungsarbeiten aufgewendet werden muss, kann eine ununterbrochene Verfügbarkeit nicht garantiert werden. Diese notwendigen Betriebsunterbrechungen für vorbeugende Wartungsarbeiten werden dem Auftraggeber frühestmöglich angekündigt.

11. MESS- UND REPORTINGVERFAHREN

Imago überwacht die Verfügbarkeit der Referenzdomain 'imago.de' in allen zuständigen Nameservern laufend mit dem Imago-eigenen Monitoring-System **webmon24.de**. Dazu wird der Nameservereintrag der Referenzdomain in den zuständigen Nameservern in regelmäßigen Zeitabständen abgefragt.

Als Störung wird dabei eine länger als 15 Minuten andauernde, ununterbrochene Nicht-Erreichbarkeit der Referenz-Domain in allen Nameservern der Zone angesehen. Im Falle einer solchen Störung leitet Imago geeignete Maßnahmen zur Beseitigung in die Wege.

Falls sich Störungen auf die verwalteten Domains auswirken, wird der Auftraggeber per E-Mail über die Störung informiert.

12. REAKTIONSZEIT

Im Falle einer Störung, die im Verantwortungsbereich von Imago liegt, wird Imago während der normalen Arbeitszeit (montags bis freitags 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr) spätestens 1 Stunde nach Aufgabe der Störungsmeldung mit geeigneten Maßnahmen zur Störungsbehebung beginnen.