

SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. BESCHREIBUNG

E-Mail-Adressen dienen zum Empfang von elektronischen Nachrichten. Diese können in E-Mail-Postfächern gespeichert und zum späteren Abruf über das Internet bereitgestellt oder über E-Mail-Weiterleitungen an andere E-Mail-Adressen weitergeleitet werden.

Zur Verwaltung Ihrer E-Mail-Adressen und -Autoresponder können Sie das Imago-E-Mail-Modul nutzen.

2. HAUPTAKTIVITÄTEN

Im Bereich E-Mail-Services bietet Imago die Einrichtung und den Betrieb von E-Mail-Adressen sowohl als E-Mail-Postfächer als auch als E-Mail-Weiterleitungen an. Darüber stellt Imago E-Mail-Autoresponder bereit, die eingehende E-Mails beantworten.

Mit Hilfe des Imago-E-Mail-Moduls kann der Auftraggeber E-Mail-Postfächer, E-Mail-Weiterleitungen und E-Mail-Autoresponder einrichten und verwalten.

3. VERANTWORTLICHKEITEN

Imago trägt die Verantwortung für die Bereitstellung des oben beschriebenen E-Mail-Postfächer, E-Mail-Weiterleitungen, E-Mail-Autoresponder und des E-Mail-Moduls.

Die Einrichtung, Verwaltung und Pflege der einzelnen E-Mail-Adresse liegen in der Verantwortung des vom Auftraggeber benannten E-Mail-Admins. Dies ist im Standardfall der administrative Ansprechpartner (Admin-C) einer Domain.

Imago übernimmt keine Haftung für die vom Auftraggeber gemachten Angaben, die Inhalte der E-Mail-Autoresponder oder die Benennung der E-Mail-Adressen.

Der Auftraggeber stellt vor der Einrichtung von E-Mail-Weiterleitungen auf E-Mail-Adressen Dritter sicher, dass die Empfänger mit dem Empfang einverstanden sind.

4. SCHNITTSTELLEN

Lässt der Auftraggeber E-Mail-Services durch Imago einrichten, erfolgt die Einrichtung nach schriftlichem, von Imago bestätigtem Auftrag. Imago teilt dem Auftraggeber per E-Mail oder Fax mit, dass die Einrichtung erfolgt ist.

Bei Verwendung des E-Mail-Moduls erfolgt die Einrichtung der E-Mail-Services automatisch nach Speicherung der im Imago-E-Mail-Modul gemachten Angaben. Zwischen der Speicherung und der Wirksamkeit im Internet können aufgrund technischer Laufzeiten mehrere Stunden Verzögerung liegen.

5. SERVICEPARAMETER

Der administrative Ansprechpartner (Admin-C) einer von Imago verwalteten Domain kann festlegen, wer für diese Domain berechtigt sein soll, E-Mail-Adressen verwalten zu können (E-Mail-Admin).

Innerhalb des Imago-E-Mail-Moduls können die für die Domains benannten E-Mail-Admins beliebige E-Mail-Adressen einrichten. Bei der Einrichtung wird festgelegt, ob die E-Mail-Adresse als eigenständiges Postfach oder als E-Mail-Weiterleitung eingerichtet und betrieben werden soll. Die Aktivierung und Änderung eines E-Mail-Autoresponders ist hier ebenso möglich.

Der durch die Speicherung der E-Mails in E-Mail-Postfächern belegte Speicherplatz und die durch den Abruf oder die Weiterleitung der E-Mails anfallenden Transfervolumina werden automatisch ermittelt und gemäß *Leistungsbeschreibung Speicherplatz* bzw. *Transfervolumen* in Rechnung gestellt.

Vor der Löschung von E-Mail-Postfächern hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass evtl. noch gespeicherte E-Mails vorher abgerufen werden. Nach der Löschung des E-Mail-Postfachs können diese E-Mails nicht mehr abgerufen werden.

6. SERVICEVERGÜTUNG

Imago erhält für erbrachte Services die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung aufgelisteten Vergütungen entsprechend den Regelungen des *Rahmenvertrages Hostingservices*.

7. MITWIRKUNGSPFLICHTEN

Der Auftraggeber hat die von Imago zur Verfügung gestellten oder selbst vergebenen Passwörter vertraulich zu behandeln und dafür Sorge zu tragen, dass Dritte keine Kenntnis von diesen Passwörtern erhalten. Entsprechend weist er seine Mitarbeiter an.

Sollte der Verdacht bestehen, dass Dritte von einem oder mehreren dieser Passwörter Kenntnis haben, so ist dies Imago unverzüglich unter Nennung dieses Dritten schriftlich mitzuteilen, damit Imago die Sperrung des Zugangs zum Server über diese Passwörter vornehmen kann.

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

8. VERTRAGSGRUNDLAGE

Für alle in Anspruch genommenen Services gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Imago Informationstechnologie GmbH. Diese können online unter der Internetadresse: <http://www.imago.de/agb/agb.pdf> abgerufen werden. Für den Betrieb der E-Mail-Services erforderliche Hostingservices erfolgen aufgrund der Regelungen des *Rahmenvertrages Hostingservices* und der jeweiligen Leistungsbeschreibung.

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 Durchführung der vereinbarten Services notwendig ist. Weitergehende Regelungen finden Sie in der Imago-Datenschutzrichtlinie unter der Internet-Adresse: <http://www.imago.de/privacy/privacy.pdf>.

9. SERVICEZIELE/METRIKEN

Imago garantiert eine Mindestverfügbarkeit des Mailservers von 99% im Jahresmittel, gemessen wie in Abschnitt 10 beschrieben. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen der Mailserver aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einfluss- oder Verantwortungsbereich von Imago liegen, nicht über das Internet erreichbar ist.

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.

10. MESS- UND REPORTINGVERFAHREN

Imago überwacht die Verfügbarkeit des Mailservers laufend mit dem Imago-eigenen Monitoring-System **webmon24.de**. Dazu wird in regelmäßigen Zeitabständen am Übergabepunkt zwischen dem Imago-Mailserver und der von einem Carrier-Anbieter bereitgestellten Infrastruktur ein SMTP-Test auf dem Mailserver durchgeführt.

Als Störung wird dabei eine länger als 15 Minuten andauernde, ununterbrochene Nicht-Erreichbarkeit des Mailservers angesehen. Im Falle einer solchen Störung leitet Imago geeignete Maßnahmen zur Beseitigung in die Wege.

11. REVIEW- UND ESKALATIONSVERFAHREN

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 Feststellung der Störung mit geeigneten Maßnahmen zur Störungsbehebung beginnen.

Sollte die Dauer der Störung größer als 6 Stunden sein, wird der Auftraggeber unter Einhaltung der in Abschnitt 11 genannten Reaktionszeiten schriftlich über diese Störung informiert.