

Checkliste: **Provider**

Service-Provider mieten bei den Kommunikationsgesellschaften Leitungsstrecken an und verkaufen die verfügbaren Kapazitäten an Dritte – in der Regel Unternehmen und direkt angeschlossene Privatkunden.

Kriterien bei der Auswahl eines Providers (Gütesiegel)

Allgemein	<ul style="list-style-type: none"> • Der Provider behandelt seine Kunden höflich und zuvorkommend. • Der Provider geht bei der Formulierung seiner Vertragsbedingungen davon aus, daß seine Kunden ihren Teil des Vertrags erfüllen (speziell Zahlungsziele). "Schwarze Schafe" unter den Kunden kompensiert er durch eine Mischkalkulation und effektive Inkasso-Maßnahmen. • Der Provider vereinbart bei auflaufenden Kosten eine Betragsgrenze mit dem Kunden, ab der der Kunde über die Überschreitung informiert wird.
Bandbreite	<ul style="list-style-type: none"> a) Der Provider stellt validierbare Testmöglichkeiten von Verbindungsgeschwindigkeiten und Durchsätzen zu den Haupt-Peering-Punkten in der Schweiz, Europa und den USA (De-CIX, GIX Stockholm, MAE-East, MAE-West) bereit. b) Der Provider stellt sicher, daß auf den von ihm betriebenen Netzabschnitten die Auslastung im Tagesmittel 80 Prozent nie überschreitet. c) Bei Angaben über die Anbindungs-Bandbreite wird die des schwächsten Teilstücks der schnellsten Route vom Provider bis zum DE-CIX genannt. d) Die für einen Kunden verfügbare Bandbreite wird nicht künstlich begrenzt, sondern ergibt sich aus der installierten Gesamtbandbreite.
Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> e) Der Provider garantiert die Verfügbarkeit seiner Infrastruktur zu einem Prozentsatz von mindestens 90 Prozent im Tagesdurchschnitt, bei einer gesamten Ausfallzeit von nicht mehr als 10 Stunden pro Woche. f) Die Wartung seiner Systeme erfolgt in definierten Zeifenstern und wird so früh wie möglich, im Regelfall 24 Stunden vorher, per eMail angekündigt. g) Informationen über den Kunden betreffende Netzprobleme teilt der Provider dem Kunden schnellstmöglich per eMail oder auf einer eigenen Web-Seite mit, auch wenn er sie nicht direkt zu verantworten hat. h) Der Provider richtet eine 24-Stunden-Rufbereitschaft seines Server-Wartungspersonals ein und stellt sicher, daß auf Ausfälle und Probleme jederzeit unverzüglich reagiert wird. i) Überschreitet die Ausfallzeit die angegebenen Grenzwerte, bietet er den betroffenen Kunden ungefragt eine angemessene Kompensation. j) Der Provider garantiert mindestens ein tägliches Backup der Kundendaten.
Hotline/Support	<ul style="list-style-type: none"> k) Der Provider betreibt eine während der üblichen Geschäftszeiten ständig erreichbare, nicht extra gebührenpflichtige Festnetz-Hotline für Endkundenanfragen des üblichen Tagesgeschäfts mit qualif. Personal. l) Für weitergehende Service- und Beratungsleistungen bietet der Provider Service-Verträge an. m) Der Provider stellt auf seiner Web-Site einen Support-Bereich mit einem Katalog häufig gestellter Fragen und ausführlichen Antworten bereit. Internet World stellt einen Referenzkatalog zur Verfügung.
Nachvollziehbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> n) Die Werbeunterlagen müssen die Inhalte der Leistungspakete und deren Endpreis klar ausweisen. Kommen durch die Art eines Leistungspakets Folgekosten auf den Kunden zu, muß eindeutig darauf hingewiesen werden, wo möglich mit einer zu erwartenden Höhe. o) b) Die Verträge des Providers müssen eine klare Beschreibung der vereinbarten Leistung enthalten.
Abrechnung	<ul style="list-style-type: none"> p) Bei kumulierenden Leistungen wie Volumengebühren, Zeitgebühren und Arbeitszeit werden auf Wunsch des Kunden detaillierte Abrechnungen erstellt, die es dem Kunden ermöglichen, die Korrektheit der Abrechnung lückenlos nachzuvollziehen. q) Eine Vorausabrechnung, auch über mehrere Monate, ist nur zulässig, wenn die abzurechnenden Beträge den Verwaltungsaufwand für einzelne oder nachträgliche Rechnungstellung nicht tragen. Es muß aber auch die Einzelabrechnung nach Leistungserbringung durch den Provider möglich sein, ggf. mit entsprechendem Aufpreis. r) Kautionen, Aufschläge für Name-Server- und Domain-Pflege, unterschiedliche Volumengebühren für nationalen und internationalen Traffic sowie Kündigungsgebühren werden nicht erhoben. Die Einrichtung von Name-Servern für bestehende Domains kann als eigenes Produkt angeboten werden. s) Abbuchungsermächtigungen (Bankeinzug ohne Widerspruchsmöglichkeit) werden nicht verwendet. Ansonsten steht die Art der Abrechnung frei.

Start und Einrichtung	t) Das Startpaket für einen neuen Kunden enthält vollständige Angaben zu den Server-Daten und den genauen technischen Parametern der Installation sowie eine Anleitung zu den wichtigsten Einrichtungsschritten, speziell dem Publizieren von Web-Seiten. u) Die konnektierte Domain muß auf den Namen des Kunden eingetragen werden, es sei denn, er wünscht das anders. v) Der Domain-Antrag wird vom Provider innerhalb eines Werktags an die zuständige NIC weitergeleitet und der Server spätestens innerhalb eines weiteren Werktags bereitgestellt.
Sonstiges	w) Die Kündigung des Vertrags ist zwei Wochen oder kürzer vor dem Vertragsende möglich. x) Die Mindestlaufzeit des Vertrags beträgt einen Monat. Längere Bindungen sind zulässig, wenn für die Leistungserbringung durch den Provider besondere Aufwendungen (Anschaffung spezieller Hardware) notwendig sind oder wesentliche Vorausleistungen des Providers (z.B. Domain-Reservierung) über den Monatsbeitrag umgelegt werden. Bei letzterem hat der Kunde die Wahlfreiheit, die Vorausleistung nicht in Anspruch zu nehmen, sondern gleich selbst zu übernehmen. y) Die Haftung des Providers für die Nichterbringung vertraglicher Leistungen orientiert sich an den gesetzlichen Regelungen. z) Beachten Sie auch den Katalog mit den standardisierten Internet-World-Leistungspaketen , den wir hier in Kürze verfügbar machen.

Abrechnungsarten der Provider

- **Die Pauschalgebühr**
Ein Provider A legt eine Pauschalgebühr zugrunde. (Bei einer Pauschalgebühr zahlen Sie eine einmalige Pauschale pro Monat und können dafür **zeit- und ortsunabhängig** surfen beziehungsweise **online** sein. Nicht miteingerechnet ist die Grundgebühr. Manche Provider erheben eine solche, einige aber nicht! Hinzu kommen dann noch die Telekommunikationsgebühren.
Achtung: Achten Sie aber unbedingt darauf, dass auch wirklich die **Volumenunabhängigkeit** in dem Vertrag erwähnt wird. Wenn nicht erkundigen Sie sich danach, sonst könnte es böse Überraschungen geben.
- **Die zeitabhängige Gebühr**
Bei diesem Angebotstypen handelt es sich um eine **zeitabhängige Gebühr**. Sie zahlen **Gebühren pro Stunde**, die Sie online sind. Die "reine" Form der zeitabhängigen Gebühr finden Sie nur noch selten an. In der Regel finden Sie eine **Mischform** wieder. Sie zahlen eine **Grundgebühr** von einem Betrag XY und erhalten XX **Freistunden**. Für jede weitere Stunde, die Sie über die Freistunden hinaus surfen, zahlen Sie einen Betrag
Achtung: Diese Gebühr sollte nur dann in Betracht gezogen werden, wenn Sie **kein sogenannter "Viel-Surfer"** sind. Denn dann reichen die Freistunden in der Regel nicht aus. Die Kosten pro Stunde, die über die Freizeistunden hinaus in Anspruch genommen werden, werden meist hoch angesetzt.
- **Die Volumengebühr**
Die Volumengebühr ist die Gebühr, die Sie heute nur noch selten antreffen. Sie bezahlen bei dieser Gebühr einen festen **Betrag pro heruntergeladenem Megabyte**.
Achtung: Eine genaue Beratung ist auf alle Fälle angebracht! Vor allem sollte darauf geachtet werden, wie der Provider Ihnen den Nachweis erbringt, dass Sie auch tatsächlich eine Summe XY Megabytes heruntergeladen haben.

Kostenarten der Provider

- Zugangskosten (**analog** –28KB ca. 5.-/Mt. **ISDN** –128KB ca. 10.-/Mt. **Standleitung** 64KB –2MB ca. ca. 100.- -200.-/Mt.)
- Traffic (Volumenpreis 1'000 MB ca. - .40)
- Telefonkosten
- Supportkosten
- Programmierungskosten