

Leistungsbeschreibung Internetanbindung

1 Vertragsgegenstand

Die KEVAG Telekom GmbH (im Folgenden KTK genannt) erbringt als Internet Service Provider die hier näher beschriebene Leistung Internetanbindung. Die KTK ist Mitglied bei RIPE-NCC, DeNIC, eco und ist am DeCIX angeschlossen.

2 Realisierung

Die Leistungen werden mit Systemen der KTK und verbundener Partner erbracht. Der Kunde erhält eine Verbindung zum Internet über eine Zugangstechnik. Die Leistungen der Zugangstechnik sind in einer separaten Leistungsbeschreibung beschrieben.

3 Internetzugang

3.1 IP Adressen und Routing

Der Internetzugang beinhaltet eine offizielle IP-Adresse (IPv4) für den Router, weitere offizielle IP-Adressen (max. /29 Netz IPv4) können in der Regel zur Verfügung gestellt werden, ein geeignetes Netzabschlussgerät ist erforderlich. Zusätzlich können, sofern vom Kunden als erforderlich dokumentiert, weitere IP-Adressen aus dem IP-Adressraum der KTK bei der europäischen Vergabestelle für IP-Adressen (RIPE-NCC) zugeteilt werden. Hier für ist ein entsprechender Antrag erforderlich. Die KTK führt die Beantragung und Bereitstellung von IPs in Zusammenarbeit mit dem Kunden durch, diese Leistung kann kostenpflichtig sein.

Der Kunde hat keinen Anspruch auf Bereitstellung der gleichen IP-Adressen für die Dauer der gesamten Vertragslaufzeit, da z.B. aufgrund übergeordneter betrieblicher oder technischer Gegebenheiten (z.B. Einführung neuer Protokollversionen) neue IP-Adressen vergeben werden müssen.

Ein PI (>= /24) kann geroutet werden, es kann aber keine Garantie dafür übernommen werden, dass dies alle am Internet beteiligten Provider jederzeit ebenfalls tun.

3.2 Nameserver

Für die Namensauflösung im Internet werden mehrere Nameserver (resolver) georedundant betrieben und können im Rahmen des Internetanschlusses genutzt werden.

Alle erforderlichen Einträge (forward mappings für die Namensauflösung auf IP, und reverse mappings für IP aus dem Netz der KTK) werden in den Nameservern der KTK eingetragen und gepflegt. Hierbei stehen dem Kunden frei wähl- und definierbare Records zur Verfügung.

Der Kunde kann forward mappings auch über einen eigenen Nameserver selbst erbringen (hidden primary).

4 DNS

Die KTK registriert, vermittelt und betreut individuelle Domain Namen für ihre Kunden. Sie betreibt Nameserver zur Auflösung von voll qualifizierten Domainnamen (FQDN, Bsp.: www.ktk.de) in IP Adressen (IPv4 und IPv6). Weiterhin erbringt sie die Bestellung und Pflege von Domains und ihrer Verwaltungsdaten bei den verschiedenen Registraren. Hierzu ist sie Mitglied in den erforderlichen Gremien, insbesondere RIPE und DeNIC.

4.1 Bestimmungen

- Werden durch die KTK für den Kunden Domainnamen (national oder international) registriert, so gelten die Richtlinien und Bestimmungen der jeweiligen Verwaltungsorganisationen.
- Dem Kunden ist bekannt, und er ist damit einverstanden, dass seine Daten für administrative Zwecke bei den jeweiligen Verwaltungsorganisationen veröffentlicht werden.
- Soweit Gegenstand der Leistungen die Beschaffung und/oder Pflege von Domains ist, wird die KTK gegenüber der DENIC, der InterNIC oder einer anderen Organisation zur Domainvergabe nur als Vermittler tätig. Durch Verträge mit solchen Organisationen wird ausschließlich der Kunde berechtigt und verpflichtet. Die KTK hat auf die Domainvergabe keinen Einfluss. Sie übernimmt deshalb keine

Gewähr dafür, dass die für den Kunden beantragten und delegierten Domains frei von Rechten Dritter sind oder auf Dauer Bestand haben. Von Ersatzansprüchen Dritter, die auf der unzulässigen Verwendung einer Internetdomain beruhen, stellt der Kunde die KTK frei.

4.2 Leistungen

4.2.1 Top Level Domains

Neben den regulären TLDs (.de, .eu, .com, .net, .org, .info, .biz) stehen viele weitere auf Anfrage zur Verfügung (.ch, .at, .asia, .tv, .mobi, .fr, .pl, etc.).

4.2.2 Subdomains

Subdomains können eingerichtet werden. Die Anzahl inkludierter Subdomains wird im Vertrag geregelt.

4.2.3 SSL Zertifikate

Zur Sicherung von Web- und Maildiensten bieten die KTK SSL Zertifikate mit verschiedenen Laufzeiten an. Die Zertifikate werden bei einer vertrauenswürdigen Zertifizierungsstelle (CA) bezogen. Damit ist sichergestellt dass diese Zertifikate im Internet von verschiedensten Programmen (Browser, Mailclients, ...) akzeptiert werden. Die Zertifikate müssen bei der KTK bestellt werden, sie sind nicht im Preis der Hostingprodukte enthalten.

4.3 Verwaltung

Die Verwaltung der Domains gemäß der Vorgaben der verschiedenen Registrare erfolgt durch die KTK.

4.3.1 Einrichtung

Eine einmalige Einrichtungsgebühr kann gemäß Vertrag fällig werden.

4.3.2 Änderungen

Änderungen der Domain-Inhaberdaten werden mit einer einmaligen Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt, welche der Vertrag regelt.

5 SLA

Alle Server und Systemkomponenten, die zum Betreiben der beschriebenen Dienste erforderlich sind, werden in einem abgesicherten Rechenzentrum der KTK betrieben. Die Internetanbindung der Systeme erfolgt über den Backbone der KTK mit einer dem Stand der Technik entsprechenden Übertragungsgeschwindigkeit und ist redundant ausgelegt. Eine explizite Anbindung an nationale Internet-Peering, insbesondere DeCIX, ist gegeben. Die beschriebenen Dienste werden von der KTK überwacht, Störungen daher zum Teil automatisch erkannt.

Der Servicelevel wird über das Zugangs- oder Hostingprodukt definiert oder individuell im Vertrag geregelt.

5.1 Verfügbarkeit

Internetdienste werden mit einer Verfügbarkeit von 99,9 % betrieben. Die Verfügbarkeit der Leistung ist auf das Kalenderjahr bezogen. Angekündigte Wartungen im Wartungsfenster fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

5.2 Wartung

Zur Sicherung der Betriebsqualität, insbesondere zur Aktualisierung von Hard- und Softwarekomponenten, können die Leistungen ganz oder teilweise außer Betrieb genommen werden (Wartungsfenster). Wartungen werden üblicherweise mindestens 48 Stunden vorher per E-Mail angekündigt. Sicherheitsrelevante Maßnahmen können auch ohne Ankündigung und in dringenden Fällen auch außerhalb des Wartungsfensters durchgeführt werden. Wartungsfenster liegen üblicherweise werktags zwischen 3:00 und 6:00 Uhr.