

Leistungsbeschreibung Providing (Web, Mail, DNS)

1 Vertragsgegenstand

Die KEVAG Telekom GmbH (im Folgenden KTK genannt) erbringt als Internet Service Provider die hier näher beschriebenen Leistungen Hosting, Domain Name Services und E-Mail.

2 Realisierung

Die Leistungen werden mit Servern der KTK in Rechenzentren der KTK erbracht.

3 Hosting

Unter dem Begriff Hosting sind die Leistungen zum Betrieb von Webseiten zusammengefasst, die die KTK für ihre Kunden im eigenen Rechenzentrum auf eigenen Servern erbringt.

Die Leistungen werden für mehrere Kunden auf dem gleichen Webserver zur Verfügung gestellt. Hierbei teilen sich die Webseiten die Ressourcen (CPU, RAM, HD) des Servers.

3.1 Protokolle

Die Webseiten werden über http und ggf. https ausgeliefert. (für https ist eine feste IP, eine Domain und ein SSL Zertifikat Voraussetzung)

3.2 Weospace

Der Weospace ist der Speicherplatz, der für die Ablage von Webseiten, Skripten, Datenbanken und sonstigen Dokumenten vorgehalten wird.

3.2.1 Speicherplatz laut Vertrag

Es wird eine begrenzte Menge Speicherplatz für Weospace und MySQL Datenbanken zur Verfügung gestellt. Die Menge wird im Vertrag angegeben. Bei Überschreitung dieser Menge wird die Mehrnutzung je 10MB gemäß Preisliste berechnet. Für die Vergrößerung des zulässigen Speicherplatzes können Upgrade-Produkte beauftragt werden.

3.2.2 Backup

Der Weospace wird täglich gesichert, ein bis zu 14 Tage alter Datenbestand kann wiederhergestellt werden. Die Wiederherstellung kann zusätzliche Kosten verursachen, wenn der Datenverlust nicht von KTK zu verantworten ist.

3.2.3 Zugang zum Weospace

Für den Zugriff auf den Weospace stellt die KTK dem Kunden einen sFTP-Zugang zur Verfügung.

3.2.4 Kundeneigene Skripte

Im Weospace können neben HTML Dokumenten auch eigene CGI-Skripte in den Sprachen PHP, Perl, Python, Ruby und bash abgelegt und ausgeführt werden. (Weitere Skriptsprachen auf Anfrage)

Die Skriptsprachen bieten Unterstützung der gängigen Bibliotheken, u.a. ImageMagick und LibGD und werden regelmäßig aktualisiert.

Die KTK behält sich vor, kundeneigene Skripte, die zu überdurchschnittlicher Serverbelastung oder zu Betriebsstörungen führen, in der Verwendung einzuschränken oder zu deaktivieren.

3.2.5 Zugriffsbeschränkung

Der Kunde kann den Zugriff auf die Website oder Teilbereiche mittels htaccess individuell einschränken.

3.2.6 Seitenabrufstatistiken

Der Seitenabruf von der Website des Kunden wird im Rahmen der technischen und gesetzlichen Möglichkeiten protokolliert. Aus den Protokolldaten (Logdateien) wird eine Statistik erzeugt. Der Zugriff auf diese Statistik ist mit dem Kundenpasswort geschützt.

Der Kunde kann die Logdateien für eigene Auswertungen herunterladen, wenn die Website des Kunden auf einer eigenen Domain läuft.

3.3 Erweiterte Funktionen

Der Weospace erlaubt die Nutzung von Server Side Includes (SSI) und die Einrichtung einer eigenen Errorpage. Weitere Sonderkonfi-

gurationen auf Anfrage. Der Kunde kann eigene Cronjobs von der KTK einrichten lassen, sofern der Vertrag das zulässt.

3.4 Nutzung von MySQL Datenbanken

Es steht ein MySQL Server mit UTF8 Unterstützung zur Verfügung. Die erforderlichen Bibliotheken für Skriptsprachen sind vorhanden. Die Datenbanken werden ebenso wie der Weospace täglich gesichert und stehen bis zu 14 Tage zur Verfügung.

Die Anzahl nutzbarer Datenbanken ist im Vertrag festgelegt.

3.4.1 Webbasierte Datenbankadministration

Die MySQL-Datenbanken können über eine webbasierte Administrationsoberfläche verwaltet werden

3.5 CMS und andere Web-Anwendungen

Der Weospace ist für den Betrieb vieler Webanwendungen geeignet. Insbesondere können Joomla und Typo3 genutzt werden

4 E-Mail

Mit E-Mail ist der Versand, der Empfang und die Speicherung von Nachrichten gemäß RFC 5322 auf Systemen der KTK gemeint.

4.1 Mailnutzung

Zur Aufrechterhaltung des Maildienstes muss die KTK die international anerkannten Regeln des Mailverkehrs einhalten. Bei Verstößen behält sich die KTK vor, den Mailempfang und -versand einzelner Kunden vorübergehend einzustellen, um die Funktionalität des Maildienstes sicherzustellen.

Der Versand von Massenmails, Spam und Virenmails ist nicht zulässig, da es den Betrieb des Maildienstes gefährden kann. Für Massenmails bietet die KTK eine separate Lösung an.

4.2 Protokolle

Die Mailkommunikation mit anderen Mailsystemen erfolgt vorrangig über verschlüsselte SMTP-Verbindungen. Über eine verschlüsselte POP3s oder IMAPs Verbindung werden E-Mails abgerufen. Wenn der Versand per SMTP nicht aus dem IP-Netz der KTK erfolgt, wird eine Authentifizierung des Nutzers über eine verschlüsselte Verbindung per SMTP-Auth gefordert.

4.3 Postfächer

In Postfächern werden die empfangenen Mails gespeichert. Die Anzahl verfügbarer Postfächer wird im Vertrag geregelt. Die maximale Größe einer E-Mail beträgt 64 MB netto.

Der Speicherplatz des Postfachs ist auf 1000 MB bzw. 5000 MB begrenzt, wenn der Vertrag keine andere Regelung vorsieht. Die Begrenzung wird über einen Quota-Mechanismus sichergestellt. Ist das Postfach zu 90% voll, wird eine Mail mit einem entsprechenden Hinweis in das Postfach gestellt.

E-Mails werden nicht mehr empfangen, wenn das Postfach zu 100% voll ist. Der Absender erhält eine Benachrichtigung.

Eine kostenpflichtige Postfachvergrößerung kann beauftragt werden.

4.4 Mail-Adressen

Eine Mail-Adresse setzt sich aus einem Localpart und einem Domainpart zusammen. Beispiel: name@meinedomain.de. Der Kunde kann eine eigene Domain nutzen, wenn diese bei der KTK registriert ist. Andernfalls kann eine allgemeine Domain der KTK mitgenutzt werden. Eine Catch-all E-Mail Adresse kann eingerichtet werden.

Pro Postfach stehen beliebig viele E-Mailadressen zur Verfügung, wenn der Kunde eine eigene Domain hat. Bei Mitbenutzung der allgemeinen Domains werden pro Postfach 2 E-Mailadressen zur Verfügung gestellt.

Für ein Postfach kann eine Weiterleitung mit oder ohne Kopie eingerichtet werden

Der Kunde kann im Kundencenter über den Abwesenheitsassistenten eine automatische Antwort auf eingehende E-Mails erzeugen lassen.

Mailverteiler können eingerichtet werden.

Leistungsbeschreibung Providing (Web, Mail, DNS)

4.5 Webmail

KTK stellt ein Webmail-System zur Verfügung. Mails, welche auf dem Server gespeichert sind, können damit nach Anmeldung am Webmailsystem mit üblichen Webbrowsern verarbeitet werden, neue Mails können erstellt und verschickt werden.

4.6 Kundencenter

Im Kundencenter können viele Eigenschaften der bestellten Leistungen vom Kunden selbst verwaltet werden, insbesondere können die Merkmale von Postfächern und Mailadressen dort eingestellt werden.

4.7 Sicherheit

Sensible Daten wie bspw. Passwörter werden zur Verhinderung des unbefugten Abgreifens über verschlüsselte Verbindung übertragen. E-Mails werden auf Spam- und Viren gefiltert. Eindeutig erkannte Spam- oder Viren E-Mails werden zum Schutz des Mailsystems der Annahme bzw. des Versandes verweigert. Hierfür werden Mechanismen wie das Abfragen dynamischer Blacklisten (RBLs) oder die anonyme Bewertung des E-Mail Inhaltes verwendet. Eine korrekte Unterscheidung von E-Mails bzgl. Spam oder Viren kann trotz ständiger Verbesserung und Aktualisierung des Mailsystems nicht sichergestellt werden. Je nach Vertrag kann diese Leistung zusätzliche Kosten verursachen.

Ein dynamisches Rate-Limiting ausgehender E-Mails dient vor kompromittierten Mailzugängen dem Schutz des Systems. Pro Tag können maximal 500 bzw. 1000 E-Mails pro Login versendet werden. Es können maximal 150 Empfänger gleichzeitig angeschrieben werden.

5 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. 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

5.1 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.

5.2 Leistungen

5.2.1 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.)

5.2.2 Subdomains

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

5.2.3 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 üblicherweise nicht im Preis der Hostingprodukte enthalten.

5.3 Domain-Verwaltung

Die Verwaltung der Domains gemäß der Vorgaben der verschiedenen Registrare erfolgt durch die KTK. Einige Vorgänge verursachen ggf. zusätzliche Kosten.

5.3.1 Einrichtung

Eine einmalige Einrichtungsgebühr kann fällig werden

5.3.2 Änderungen

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

5.4 Nameserver

Für eine Domain werden alle erforderlichen Einträge (Forwardmappings für die Namensauflösung auf IP, und Reverse mappings für IP aus dem Netz der KTK) in den Nameservern der KTK eingetragen und gepflegt. Hierbei stehen dem Kunden frei wähl- und definierbare Records zur Verfügung.

6 SLA

Alle Server und Systemkomponenten, die zum Betreiben der beschriebenen Internetdienste erforderlich sind, werden in einem abgesicherten Rechenzentrum der KTK betrieben. Die Internetanbindung der Systeme erfolgt über das Backbone der KTK mit einer dem Stand der Technik entsprechenden Übertragungsgeschwindigkeit und ist redundant ausgelegt. Eine explizite Anbindung an nationale Internet-Peerings insbesondere DeCIX, ist gegeben.

Die beschriebenen Dienste werden von der KTK proaktiv überwacht, Störungen daher in der Regel automatisch erkannt.

Es gilt der SLA Bronze, wenn nicht im Vertrag abweichend geregelt.

6.1 Verfügbarkeit

DNS Dienste werden mit einer Verfügbarkeit von 99,9 % betrieben. Maildienste werden mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % betrieben. Webdienste werden mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % betrieben.

6.2 Wartung

Zur Sicherung der Betriebsqualität, insbesondere zur Aktualisierung von Hard- und Softwarekomponenten, können die Leistungen ganz oder teilweise außer Betrieb genommen werden (Wartungsfenster). Wartungsfenster fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein. 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.

Im Rahmen der Wartung werden auch wichtige Aktualisierungen und Wechsel auf neue Versionen von Softwareumgebungen durchgeführt. Dadurch kann es erforderlich sein, dass kundeneigene Software, Scripte und Konfigurationen durch den Kunden geändert werden müssen.

Wartungsfenster liegen üblicherweise werktags zwischen 3:00 und 6:00 Uhr.