

# Leistungsbeschreibung Hosting

## 1 Leistungsgegenstand

Die KEVAG Telekom GmbH (im Folgenden KTK genannt) erbringt als Internet Service Provider die hier näher beschriebenen Leistungen im Hosting Bereich.

Unter dem Begriff „Hosting“ sind die Leistungen zum Betrieb von Domains, E-Mails, SSL-Zertifikate und Webseiten zusammengefasst, die unter Punkt 4 genauer beschrieben werden.

## 2 Realisierung

Alle Server und Systemkomponenten, die zum Betreiben der beschriebenen Dienste erforderlich sind, werden in einem abgesicherten Rechenzentrum der KTK und mittels USV-Unterstützung betrieben. Die Leistungen werden für mehrere Kunden auf der gleichen Hardware zur Verfügung gestellt und vorhandene Ressourcen geteilt.

Die dem Kunden zugewiesenen Bereiche der Leistungen sind separat administrierbar und gegenseitig geschützt.

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-Peerings, insbesondere DeCIX, ist gegeben. Die beschriebenen Dienste werden von der KTK proaktiv überwacht und Störungen daher in der Regel automatisch erkannt.

## 3 Voraussetzungen

Der Kunde verpflichtet sich, durch die Bezeichnung seiner E-Mail-Adresse, seiner Domain oder durch die Internet-Präsenz sowie dort eingebundene Banner nicht gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten und/oder Rechte Dritter zu verstoßen.

Nach dem Erkennen von Rechtsverstößen oder unzulässiger Inhalte, ist die KTK berechtigt, die betreffende Leistung zu sperren und wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme unterrichten. Die KTK behält sich vor, bei nicht-konformem Gebrauch eines Hosting Dienstes die Leistung des Kunden zur Wahrung der Betriebsstabilität einzuschränken.

## 4 Leistungen

### 4.1 Domain-Hosting

Die KTK registriert, vermittelt und betreut individuelle Domains für ihre Kunden.

Sie betreibt eigene Nameserver zur Auflösung von voll qualifizierten Domainnamen (FQDN) in IP-Adressen.

Weiterhin erbringt sie die Bestellung und Pflege von Domains und ihrer Verwaltungsdaten bei den verschiedenen Anbietern und Registraren.

### 4.1.1 Domains und Subdomains

Die KTK stellt dem Kunden auf Antrag Top Level Domain (TLD, länderbezogene [ccTLD] oder generische [gTLD] Domain) über die ihre Partner und die entsprechenden Registrare zu Verfügung. Weitere speziellere TLDs können ebenfalls über die KTK beantragt werden. Außerdem können Subdomains eingerichtet werden.

Die Anzahl der inkludierten Domains als auch Subdomains ist durch das Produkt und den entsprechenden Vertrag geregelt.

### 4.1.2 Domain-Verwaltung

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

Bestimmte Verwaltungsvorgänge können ggf. zusätzliche Kosten verursachen wie bspw. Gebühren bei der Ersteinrichtung als auch bei Änderungen der Domain-Inhaberdaten.

### 4.1.3 Kundencenter

Der Kunde hat im Kundencenter die Möglichkeit Domains zu registrieren, die Inhaberdaten einzusehen als auch einen AuthInfo-Code zu beantragen. Eine Anpassung der DNS-Zone ist aktuell nicht möglich.

### 4.1.4 Nameserver

Für eine Domain werden alle erforderlichen Einträge standardmäßig in die Nameserver der KTK eingetragen und gepflegt. Auf Wunsch kann die Verwaltung der DNS-Zone an externe Nameserver übergeben werden. Hierbei stehen dem Kunden eine Menge an frei wähl- und definierbaren Records zur Verfügung. Die in Verbindung mit dem KTK Web-Hosting beauftragten Domains verlinken standardmäßig auf einen der Webserver der KTK. Werden vom Kunden keine Angaben zum Mail Exchange-Eintrag (MX-Record) gemacht, trägt die KTK das eigene E-Mail System ein.

### 4.1.5 Bestimmungen

Werden durch die KTK für den Kunden Domains registriert, so gelten die Richtlinien und Bestimmungen der jeweiligen Registrare. Der Abschluss des Vertrags mit dem Registrar wird allein zwischen dem Kunden und der Vergabestelle geschlossen. Die KTK unterstützt den Kunden lediglich beim Abschluss des Vertrags. Der Kunde ist Inhaber bzw. im Besitz der Domain. Der Kunde ist verpflichtet bei Änderungen seiner Kontaktdaten dies der KTK zur Pflege bei dem Registrar unverzüglich mitzuteilen. Dem Kunden ist bekannt und er ist damit einverstanden, dass seine Daten für administrative Zwecke bei den jeweiligen Registraren eingeschränkt veröffentlicht werden. Soweit Gegenstand

der Leistungen die Beschaffung und/oder Pflege von Domains ist wird die KTK gegenüber der DENIC und weiteren Anbietern und Registraren nur als Vermittler tätig. Durch Verträge mit solchen Organisationen wird ausschließlich der Kunde berechtigt und verpflichtet. Die KTK hat auf die Domainvergabe keinen Einfluss und 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 Domain beruhen, stellt der Kunde die KTK frei.

## 4.2 E-Mail Hosting

Mit E-Mail Hosting ist der Versand, der Empfang und die Speicherung von E-Mail Nachrichten auf Hardware der KTK gemeint.

### 4.2.1 Protokolle und Zugriff

Die E-Mail-Kommunikation mit anderen E-Mail Systemen erfolgt vorrangig über verschlüsselte SMTP-Verbindungen. Über verschlüsselte POP3s- oder IMAPs-Verbindungen werden E-Mails im Postfach abgerufen.

Zum Versand von E-Mails wird eine Authentifizierung über eine verschlüsselte Verbindung per SMTP-Auth gefordert.

### 4.2.2 Postfächer

In Postfächern werden die empfangenen E-Mails gespeichert. Die Anzahl der verfügbaren Postfächer als auch der Speicherplatz des jeweiligen Postfaches wird durch das Produkt und den zugehörigen Vertrag geregelt. Die maximale Größe einer E-Mail im MIME-Format beträgt 64 MB netto. Die Begrenzung der Postfachgröße wird über einen technischen Quota-Mechanismus sichergestellt. Ist das Postfach zu 90% voll, wird eine E-Mail mit einem entsprechenden Hinweis in das Postfach gestellt. E-Mails werden nicht mehr empfangen, wenn das Postfach zu 100% belegt ist. Der Absender erhält eine E-Mail Benachrichtigung. Bei E-Mail Adressen wird der Delimiter „+“ unterstützt.

### 4.2.3 E-Mail Adressen

Der Kunde kann seine eigene Domain für E-Mail Adressen nutzen, wenn diese bei der KTK registriert ist. Andernfalls kann eine allgemeine, für mehrere Kunden verfügbare E-Mail Domain der KTK genutzt werden. Spezifische Weiterleitungen als auch 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 E-Mail Weiterleitung mit oder ohne Kopie eingerichtet werden. Aktuell können keinen Mailverteiler eingerichtet werden.

### 4.2.4 Webmail

KTK stellt einem im Internet erreichbaren Webmail-Dienst zur Verfügung. E-Mails, welche auf den KTK E-Mail Servern gespeichert sind, können nach Authentifizierung mit üblichen Webbrowsern verwaltet werden.

### 4.2.5 Kundencenter

Im Kundencenter kann der Kunden eigenständig seine E-Mail Adressen und Postfächer verwalten. Außerdem können Postfachvergrößerungen beantragt werden und

über den Abwesenheitsassistenten automatische Antworten auf eingehende E-Mails erzeugt werden.

### 4.2.6 Newsletter und Massenversand

Für den Versand von Newslettern und Massenversand bietet die KTK auf Anfrage eine separate Lösung an.

### 4.2.7 E-Mail Sicherheit

Ein- als auch ausgehende E-Mails werden auf Spam- und Viren gefiltert. Eindeutig erkannte Spam oder Viren E-Mails werden zum Schutz der Annahme bzw. des Versandes verweigert. Es 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 immer sichergestellt werden. Ein dynamisches Rate-Limiting ausgehender E-Mails dient ebenfalls dem Schutz des Systems. Pro Tag können je nach Produkt und Vertrag (Standard 500 PK bzw. 1000 GK) E-Mails pro Postfach versendet werden. Es können maximal 150 Empfänger gleichzeitig angeschrieben werden. Die Eingabe von sensiblen Daten (bspw. Passwörtern) bei der Verwendung der Web-Dienste wird durch verschlüsselte Verbindungen geschützt.

### 4.2.8 Backup

Der Kunde ist für das regelmäßige Sichern der Inhalte seiner E-Mail Postfächer selbst verantwortlich. Für Datenverluste übernimmt die KTK keine Gewähr.

### 4.2.9 Bestimmungen

Zur Aufrechterhaltung des E-Mail Dienstes muss die KTK die international anerkannten Regeln des Mailverkehrs einhalten. Bei Verstößen behält sich die KTK vor, den E-Mail Empfang und -Versand einzelner Kunden vorübergehend einzustellen, um die Funktionalität des E-Mail Dienstes sicherzustellen.

## 4.3 Web-Hosting

### 4.3.1 Protokolle und Zugriff

Die Webseiten werden über HTTP- und HTTPS-Verbindungen ausgeliefert. Für den Zugriff auf den Webespace stellt die KTK dem Kunden einen spezifischen SFTP- oder SSH-Zugang zur Verfügung. Ein Zugriff über IP-Adressen ist nicht vorgesehen.

### 4.3.2 Webspace und Speicherplatz

Der Webspace ist der Speicherort für die Webseiteninhalte. Es wird je nach Produkt und entsprechendem Vertrag eine begrenzte Menge an Speicherplatz für Webspace und zugehörige SQL- Datenbanken zur Verfügung gestellt. Eine Mehrnutzung ist technisch möglich und wird gemäß Preisliste berechnet.

Für die Vergrößerung des zulässigen Speicherplatzes können Upgrade-Produkte beauftragt werden. Im Webspace können neben HTML-Dokumenten auch eigene CGI-Skripte in den Sprachen PHP, Perl, Python, Ruby und bash abgelegt und ausgeführt werden.

### 4.3.3 Statistiken

Der Seitenabruf von der Website des Kunden wird im Rah-

men 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.

#### 4.3.4 Erweiterte Funktionen

Der Webspaces erlaubt die Nutzung von Server Side Includes (SSI) und die Einrichtung einer eigenen Error-Seite. Der Kunde kann eigene Cronjobs einrichten.

#### 4.3.5 Datenbanken

Es steht ein SQL-Server mit UTF8 Unterstützung zur Verfügung. Die erforderlichen Bibliotheken für diverse Skriptsprachen sind vorhanden. Die Anzahl nutzbarer Datenbanken und Speicherplatz ist am Produkt und dem entsprechenden Vertrag festgelegt. Die Datenbanken können über eine webbasierte Administrationsoberfläche verwaltet werden.

#### 4.3.6 Web-Sicherheit

Eine automatische Umleitung von HTTP auf HTTPS ist möglich und wird standardmäßig bei Shared Web-Hosting Webspaces aktiviert. Der Kunde kann den Zugriff auf die Website oder Teilbereiche der Webseite mittels .htaccess-Datei individuell in seinem Webspaces einschränken. Die KTK behält sich vor, kundeneigene Skripte, die zu überdurchschnittlicher Serverbelastung oder zu Betriebsstörungen führen, in der Verwendung einzuschränken oder zu deaktivieren. Die Eingabe von sensiblen Daten (bspw. Passwörtern) bei der Verwendung der Web-Dienste wird durch verschlüsselte Verbindungen geschützt.

#### 4.3.7 Backup

Der Webspaces und die zugehörigen Datenbanken werden täglich gesichert. Ein bis zu vierzehn Tage alter Datenbestand kann wiederhergestellt werden. Die Wiederherstellung kann zusätzliche Kosten verursachen, wenn der Datenverlust nicht von KTK zu verantworten ist.

#### 4.3.8 Bestimmungen

Der Kunde verpflichtet sich, auf seiner Internet-Präsenz eingestellte Inhalte als eigene Inhalte unter Angabe seines vollständigen Namens und seiner Anschrift zu kennzeichnen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass eine darüber hinausgehende gesetzliche Kennzeichnungspflicht z.B. dann bestehen kann, wenn auf den Internetseiten Teledienste oder Mediendienste angeboten werden. Der Kunde stellt die KTK von allen Ansprüchen frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen. Der Kunde darf seine Internet-Präsenz nicht in Suchmaschinen eintragen, soweit er durch die Verwendung von Schlüsselwörtern bei der Eintragung gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten oder Rechte Dritter verstößt. Die KTK ist nicht verpflichtet, die Internet-Präsenz des Kunden auf eventuelle Rechtsverstöße zu prüfen.

#### 4.4 SSL-Zertifikate

Die KTK bietet verschiedenste SSL-Zertifikatstypen mit unterschiedlichen Laufzeiten je nach Einsatzzweck ihren Kunden an. Die SSL-Zertifikate können bei der KTK bestellt werden. Bei nicht standardisierten

SSL-Zertifikatstypen fallen ggf. zusätzliche Einmalkosten für die Bereitstellung an. Die SSL-Zertifikate werden über unseren Partner bei einer vertrauenswürdigen Zertifizierungsstelle (CA) bezogen. Dem Kunden ist bekannt und er ist damit einverstanden, dass notwendige Daten für die Zertifikatsbestellung an die jeweilige Zertifizierungsstelle (CA) und an unseren Dienstleister übergeben werden. Damit wird sichergestellt, dass die SSL-Zertifikate für den jeweiligen Einsatzzweck von verschiedensten Programmen (Browser, E-Mail Client, usw.) akzeptiert werden. In einigen der KTK-Hosting Produkte werden automatisierte, kostenlose LetsEncrypt SSL-Zertifikate bereitgestellt. Die KTK stellt auch SSL-Zertifikate für externe Anwendungen bereit und lässt diese dem Kunden auf einem sicheren Transportweg zukommen.

### 5 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 und 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 und/oder eingesetzter Software durchgeführt.

Dadurch kann es erforderlich sein, dass kundeneigene Software, Skripte und Konfigurationen durch den Kunden geändert werden müssen.

Wartungsfenster liegen üblicherweise werktags zwischen 00:00 und 06:00 Uhr.

### 6 Verfügbarkeit

DNS/Domain-Dienste werden mit einer Verfügbarkeit von 99,9 % betrieben.

E-Mail Dienste werden mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % betrieben.

Web-Dienste werden mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % betrieben.

### 7 SLA und Support

Es gilt SLA Bronze, wenn nicht durch das Produkt oder dem entsprechenden Vertrag abweichend geregelt.

Falls erweiterter Support (Administration, Consulting) nach technischer Analyse durch die KTK möglich und gewünscht ist, wird der Aufwand nach dem Stundensatz berechnet, wie in der aktuell gültigen Preisliste definiert.

#### 7.1 Ansprechpartner

NOC / Geschäftskundensupport:

Telefon: 0261/20162233

E-Mail: support@kevag-telekom.de