

1 Standardleistungen

Die envia TEL GmbH bietet Geschäftskunden mit **enDomain** die Eintragung von Top-Level-Domains in das Domain-Name-System (DNS) sowie die Bereitstellung (Hosting) dieser Domains über mehrere geographisch redundante DNS-Server an.

1.1 Top-Level-Domains

Die unterschiedlichen Top-Level-Domains werden von einer Vielzahl unterschiedlicher, meist nationaler Organisationen verwaltet. Jede dieser Organisationen zur Vergabe von Domains hat unterschiedliche Bedingungen für die Registrierung und Verwaltung der Top-Level-Domains, der zugehörigen Sub-Level Domains und der Vorgehensweise bei Domainstreitigkeiten aufgestellt. Soweit Top-Level-Domains Gegenstand des Vertrages sind, gelten ergänzend die entsprechenden Vergabebedingungen der jeweiligen Organisation¹. Domains werden auf den bei der Bestellung benannten Eigentümer registriert (Admin-C). Um eine hohe Verfügbarkeit bei Domainabfragen zu gewährleisten, betreibt envia TEL in seinem IP-Backbone mehrere Domain-Nameserver (Primary/Secondary Nameserver), welche die Zuordnung von Domainnamen zu IP-Adressen und umgekehrt vornehmen.

Über den primären Nameserver (Primary Nameserver) werden die Zonendaten administriert. Der primäre Nameserver besitzt die Autorität über eine Zone. Alle Zonendaten, Änderungen der Zuweisungen, Neueinträge usw. können nur am primären Nameserver eingestellt bzw. verändert werden. Die sekundären Nameserver (Secondary Nameserver) prüfen zyklisch die Aktualität ihrer Zonendaten mit denen des primären Nameservers. Haben sich die Zonendaten des primären Nameservers verändert, so löst der sekundäre Nameserver einen Zonentransfer aus, d. h. die Zonendaten werden vom primären Nameserver zum sekundären Nameserver übertragen. Die Intervalle zwischen den Abgleichvorgängen können auf Anforderung angepasst werden. Bei den Hostingprodukten der envia TEL wird standardmäßig ein Nameserver von envia TEL als primärer Nameserver und zwei Nameserver als sekundäre Nameserver konfiguriert (dabei besteht die Möglichkeit, dass der Kunde einen der sekundären Nameserver selbst betreibt und somit die Zonendaten von envia TEL übernimmt).

envia TEL bietet unter **enDomain** auch reine Registrierungsleistungen an. Die komplette technische Verwaltung der Domain verbleibt beim Kunden. Die Nameserver des Kunden können bei **enDomain** auf dessen Wunsch als versteckte primäre Nameserver (Hidden Primary Nameserver) eingerichtet werden. Dabei werden sämtliche Domainkonfigurationen von einem Nameserver des Kunden (Masterserver) durch den Nameserver der envia TEL, der offiziell als primärer Nameserver arbeitet, übernommen. Der Nameserver des Kunden muss selbst keine externen Nameservice-Anfragen beantworten.

¹ Werden auf Nachfrage zur Verfügung gestellt.

1.2 Entstörung und Servicelevel-Agreements (SLA)

envia TEL beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Informationen über Störungen nimmt envia TEL täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr über die kostenfreie Rufnummer 0800 0101600 bzw. Fax 0800 2728666 entgegen.

Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, gelten die Angaben des Dokuments „Servicelevel-Agreement“. Der dort aufgeführte Servicelevel „Standard“ ist bereits kostenfrei in das Produkt integriert.

1.3 Serviceportal

envia TEL stellt Kunden im Serviceportal unter der Internetadresse www.enviaTEL.de verschiedene Dienstleistungen zur Verfügung. So können Informationen zu Verträgen, Rechnungen und Verbrauchsdaten eingesehen werden. Zudem sind viele Leistungsmerkmale und Optionen zu bestehenden Verträgen änderbar. Der Zugang zum Serviceportal erfolgt per Kundennummer und PIN. Beide Informationen werden dem Kunden zu Beginn eines Vertragsverhältnisses zugeschickt. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Zugangsdaten nicht missbräuchlich verwendet werden können.

2 Zusatzleistungen

2.1 E-Mail-Services

envia TEL stellt dem Kunden optional einen E-Mail-Dienst auf dem Mailsystem der envia TEL zur Verfügung. Die Konfiguration des E-Mail-Dienstes kann durch den Kunden selbstständig über die E-Mail-Administration im Servicebereich der envia TEL unter www.enviatel.de vorgenommen werden.

Zudem können durch den einzelnen Postfachnutzer mit Hilfe der E-Mail-Administration im Webmail-Programm unter <https://mail.enviatel.net> bestimmte Dienste auf Postfachebene (wie z. B. Abwesenheitsbenachrichtigungen) selbst verwaltet werden. Über das Webmail-Programm kann der Nutzer von jedem internetfähigen Rechner aus weltweit über einen SSL-verschlüsselten Zugang auf seine E-Mails zugreifen und zahlreiche Mailfunktionen nutzen. Zudem ist das Abholen von E-Mails mit einem beliebigen E-Mail-Programm über die Protokolle POP3 und IMAP möglich. Der Versand ist aus Sicherheitsgründen nur per SMTP-Auth möglich. Außerdem bietet envia TEL weitergehende Lösungen, wie größere Mailboxen sowie zusätzliche E-Mail-Postfächer, Spam- und Virenfilter an.