



## Servicekatalog

---

<b>Dok.-Version:</b>	3.4	<b>Dok.-Status:</b>	Final
<b>Dok.-Stand:</b>	17.05.2024	<b>Dok.-Name:</b>	Servicekatalog--DENIC-V3.4-17.05.2024

---

## Impressum

Autor(en)	Abteilung	Telefon	E-Mail
DENIC	Business Services	+49 69 27 235 290	<a href="mailto:dbs@denic.de">dbs@denic.de</a>

## Dokument-Freigabe

Dokument-Version	Freigegeben von	Freigegeben am	Publiziert am
3.4	Vorstand	14.05.2024	17.05.2024

## Verteiler

Name
DENIC-intern, Mitglieder

## Änderungshistorie

---

Versio n	Stand	Bearbeiter	Seite/ Position	Änderungen
3.3	13.12.2023	Hildebrandt	11	Geänderte Servicezeiten für Freitag zwischen 16:00 und 18:00 Uhr

Versio n	Stand	Bearbeiter	Seite/ Position	Änderungen
3.3	13.12.2023	Hildebrandt	28	Servicestandards-Tabelle für Hotline überarbeitet
3.4	16.02.2024	Hildebrandt	Messpunkte und Dienste	Aktualisierung der Spalte "Technische Dienste", Benennungen aktualisiert

Versio n	Stand	Bearbeiter	Seite/ Position	Änderungen
3.4	16.02.2024	Hildebrandt	Public-whois und Domain- abfrage	<ul style="list-style-type: none"><li>• Liste "Abfragbare Objekte" Inhaberdaten-Punkt entfernt</li><li>• Tabelle "Erreichbarkeit" Zeile zur Domainabfrage hinzugefügt</li><li>• Antwortzeiten für ENUM aus den Servicestandards entfernt</li></ul>
3.4	16.02.2024	Hildebrandt	Realtime Registration Interface (RRI)	In der Tabelle zu den Servicestandards wurden die Verfügbarkeitsklassen aktualisiert und die Überschriften bei den Antwortzeiten korrigiert
3.4	16.02.2024	Hildebrandt	Mailinglisten	Tabelle komplett überarbeitet
3.4	16.02.2024	Hildebrandt	Glossar	Beschreibung zu den Ausfallzeiten hinzugefügt
3.4	16.02.2024	Hildebrandt	Wartung	Der Wartungsabschnitt wurde überarbeitet.
3.4.	16.02.2024	Hildebrandt	RDAP	Abschnitt über RDAP hinzugefügt
3.4.	04.03.2024	Hildebrandt	NAST	Informationen zur REST-API hinzugefügt

---

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Allgemeines .....</b>	<b>8</b>
<b>1.1</b>	<b>Warum ein Servicekatalog?.....</b>	<b>8</b>
	Hintergrund.....	8
<b>1.2</b>	<b>Hinweise .....</b>	<b>9</b>
	Konventionen.....	9
	Downloads .....	9
	Glossar.....	10
	Sollwertdefinitionen .....	12
	Hilfe bei Fragen zu technischen Diensten.....	12
	Servicezeiten und Kontaktmöglichkeiten.....	13
	Wartung .....	15
	Messpunkte und Dienste .....	15
<b>2</b>	<b>Technische Dienste .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1</b>	<b>Auskunftsdienste.....</b>	<b>16</b>
	Domainabfrage.....	16
	Public-whois.....	17
	Registry Data Access Protocol (RDAP) .....	18
<b>2.2</b>	<b>Registrierungssystem.....</b>	<b>19</b>
	Realtime Registration Interface (RRI).....	19
	RRI-Webclient.....	21
	Registrar Administration Interface (RAI).....	22
	Mailinglisten .....	23
	Hash-Generator .....	24
	IDN-Web-Converter.....	25
<b>2.3</b>	<b>DNS und Nameserver.....</b>	<b>26</b>
	Nameserver-Dienst.....	26
	NAST Predelegation Check.....	27
<b>2.4</b>	<b>Webseiten .....</b>	<b>28</b>

---

---

Öffentliche und Mitglieder-Webseiten.....	28
Member Dashboards .....	29
<b>3 Nicht technische Dienste .....</b>	<b>30</b>
<b>3.1 Öffentlichkeit .....</b>	<b>30</b>
Hotline .....	30
<b>3.2 Mitglieder und Kunden.....</b>	<b>31</b>
DENIC Business Services.....	31
Key Account Management & Marketing.....	32
24/7-Service.....	33

---

# 1 Allgemeines

## 1.1 Warum ein Servicekatalog?

### Hintergrund

---

#### Leistungen transparent

Der Servicekatalog definiert Leistungsziele und -versprechen für unsere Mitglieder und die Internet Community. Ziel ist es, unsere Leistungen transparent, nachvollziehbar und vergleichbar zu machen.

---

#### Servicestandards

Servicestandards sind die Grundlage für die Gestaltung technischer und organisatorischer Abläufe sowie den qualitativen und quantitativen Ressourceneinsatz.

Anhand von messbaren Größen legt DENIC fest, mit welcher Güte eine Leistung erbracht werden soll und beschreibt damit verbindliche Anforderungen und Erwartungen der Mitglieder, Domaininhaber und Internetnutzer.

---

#### Unser Versprechen

Der Servicekatalog und insbesondere die Servicestandards sind unser Versprechen an die Mitglieder und die Internet Community, eine hohe Verfügbarkeit und Qualität der DENIC-Leistungen zu erhalten und kontinuierlich zu verbessern.



---

## 1.2 Hinweise

### Konventionen

---

#### Links

Verweise auf Webseiten sind blau unterstrichen. Querverweise im Servicekatalog sind grau unterlegt.

---

#### Tabellensymbole

-, ein Wert oder eine Aussage ist nichtzutreffend  
x, ein Wert oder eine Aussage ist zutreffend

---

### Downloads

---

#### Dokumente

Alle im Servicekatalog aufgeführten Dokumente sind im Mitgliederbereich unter <https://member.denic.de/service/dokumentationen/> abrufbar.

---

#### Servicekatalog

Eine aktuelle Version des Servicekatalogs kann auf der Mitgliederseite <https://member.denic.de/service/servicestandards/> heruntergeladen werden.

---

---

## Glossar

---

### Verwendete Begriffe

Begriffe	Erklärungen
<b>Servicezeit</b>	Ein Zeitraum, in dem personenbezogene Dienstleistungen verfügbar sind und der sich nach der Mitteleuropäischen Zeit und Mitteleuropäischen Sommerzeit richtet.
<b>Servicestandards</b>	Die Servicestandards enthalten Sollwerte zu technischen Diensten und personenbezogenen Dienstleistungen. Zu den Sollwerten mittlere Antwortzeit, maximale Antwortzeit und Verfügbarkeit, werden monatliche Leistungsdaten, bestehend aus Messungen zu ausgewählten technischen Diensten für Mitglieder ermittelt und unter <a href="https://member.denic.de/service/servicestandards/">https://member.denic.de/service/servicestandards/</a> veröffentlicht.
<b>Antwortzeit</b>	Die Antwortzeit ist eine Messdauer in Millisekunden (ms), beginnend mit dem Senden einer Anfrage an einen technischen Dienst und dessen Reaktion mit einer korrekten Antwort. Bei Messungen zu personenbezogenen Dienstleistungen wird die Dauer in Minuten, Stunden oder Tagen angegeben, beginnend mit dem Eingang einer Anfrage bis zu einer ersten persönlichen Antwort durch DENIC.
<b>Messintervall</b>	Messung über eine eingegrenzte Dauer
<b>Betriebszeit</b>	Die Betriebszeit ist Teil der Servicestandards und gibt die Dauer an, in der ein Dienst ohne Ausfall zur Verfügung stehen sollte. Für alle technischen Dienstleistungen ist im Rahmen der Servicestandards eine Betriebszeit von 24 Stunden an 365 Tagen definiert.
<b>Ausfallzeiten</b>	Ausfallzeiten sind Zeiten, in denen ein technischer Dienst nicht verfügbar ist. Bei der Bestimmung der Ausfallzeiten werden Zeiten angeordneter, geplanter und/oder angekündigter Wartungen nicht mit eingerechnet, ausgenommen sind Dienste mit einer VK1.

<b>Verfügbarkeitsklasse (VK)</b>	<p>Die Verfügbarkeitsklassen sind über Prozentwertangaben definiert, die sich aus den Verfügbarkeiten ergeben. Die Verfügbarkeit berechnet sich aus dem Sollwert der Betriebszeit unter Berücksichtigung der Ausfallzeit.</p> <p><b><u>Berechnung der Verfügbarkeit</u></b></p> $\text{Verfügbarkeit} = \frac{(\text{Betriebszeit} - \text{Ausfallzeiten})}{\text{Betriebszeit}} * 100$ <p>Legende: Betriebszeit und Ausfalldauer in Minuten pro Monat, Verfügbarkeit in Prozent</p>
<b>Point of Measurement (PoM)</b>	Der PoM ist ein Messpunkt oder eine Summe von Messpunkten, über die die Servicequalität ermittelt wird.
<b>PoM Internet</b>	<p>DENIC-naher Messpunkt, an dem die technischen Dienste im Internet von Dritten erreicht werden können</p> <p>Ausgewählte technische Dienste werden für die Ermittlung von Leistungsdaten herangezogen.</p>
<b>PoM RIPE</b>	<p>Neutrales Messverfahren basierend auf <b>RIPE NCC DNS Monitoring Services</b>, dessen Messwerte zur Ermittlung von Leistungsdaten verwendet werden</p> <p>Informationen zu <b>RIPE NCC DNS Monitoring Services</b> sind unter <a href="http://dnsmon.ripe.net/dns-servmon/guide.html#whatis">http://dnsmon.ripe.net/dns-servmon/guide.html#whatis</a> (engl.) abrufbar.</p>
<b>First Call Resolution (FCR)</b>	Prozentanteil aus allen Anrufen bei denen ein Anliegen mit dem ersten Anruf komplett gelöst wird
<b>Servicelevel</b>	<p>Prozentangabe der Anrufe, die in einem definierten Zeitlimit beantwortet werden sollen</p> <p>Beispielsweise bedeutet eine Angabe wie 90/20, dass 90 Prozent aller Anrufe innerhalb von 20 Sekunden angenommen werden.</p>

---

## Sollwertdefinitionen

---

### Antwortzeiten

<b>Durchschnittliche Antwortzeit</b>	Die durchschnittliche Antwortzeit ist ein Mittelwert, der aus den Antwortzeiten aller Messintervalle zu einem Dienst monatlich errechnet wird.
<b>Durchschnittliche Antwortzeit (95 %)</b>	Die Berechnung erfolgt wie bei der durchschnittlichen Antwortzeit, allerdings werden zuvor 5 % der längsten Antwortzeiten aus allen Messintervallen abgezogen.
<b>Maximale Antwortzeit (95 %)</b>	Aus jedem Messintervall werden 5% Prozent der längsten Antwortzeiten abgezogen. Die maximale Antwortzeit (95 %) ist der höchste Wert aus der verbleibenden Menge der Messwerte aus allen Intervallen.

---

### Verfügbarkeitsklassen

Es sind folgende Verfügbarkeitsklassen (VK) festgelegt:

- VK1: 100 %
- VK2: 99,90 %
- VK3: 99,50 %
- VK4: Best Effort

---

## Hilfe bei Fragen zu technischen Diensten

---

### Ansprechpartner

Hotline, DENIC Business Services (DBS), und 24/7-Service (Bereitschaft), Key Account Management & Marketing, Policy & PR

---

### Zielgruppe

Mitglieder

---

### Erreichbarkeit

siehe Servicezeiten

---

## Servicezeiten und Kontaktmöglichkeiten

### Servicezeiten

Uhrzeiten Tage	00:00 - 08:00	08:00 - 16:00	16:00 - 18:00	18:00 - 24:00
<b>Montag</b>	24/7-Service	Hotline, DBS	Hotline, DBS	24/7-Service
<b>Dienstag</b>	24/7-Service	Hotline, DBS	Hotline, DBS	24/7-Service
<b>Mittwoch</b>	24/7-Service	Hotline, DBS	Hotline, DBS	24/7-Service
<b>Donnerstag</b>	24/7-Service	Hotline, DBS	Hotline, DBS	24/7-Service
<b>Freitag</b>	24/7-Service	Hotline, DBS	24/7-Service	24/7-Service
<b>Samstag</b>	24/7-Service	24/7-Service	24/7-Service	24/7-Service
<b>Sonntag</b>	24/7-Service	24/7-Service	24/7-Service	24/7-Service
<b>Feiertage Hessen</b>	24/7-Service	24/7-Service	24/7-Service	24/7-Service
<b>Bundesweite Feiertage</b>	24/7-Service	24/7-Service	24/7-Service	24/7-Service
<b>24.12.</b>	24/7-Service	24/7-Service	24/7-Service	24/7-Service
<b>31.12.</b>	24/7-Service	24/7-Service	24/7-Service	24/7-Service

### Kontaktmöglichkeiten

Zuständigkeit	Telefon +49 (0) 69 27 235 -	Fax +49 (0) 69 27 235 -	E-Mail	Chat	Ansprechpartner
Hotline	270	238	<a href="mailto:info@denic.de">info@denic.de</a>	-	Direct Services
DBS	290	234	<a href="mailto:dbs@denic.de">dbs@denic.de</a>	<a href="https://member.chat.denic.de">https://member.chat.denic.de</a>	DENIC Business Services
24/7-Service	299	-	sos@denic.de, Betreff beginnend mit „SOS:“	-	Bereitschaft
Presse	274	234	<a href="mailto:presse@denic.de">presse@denic.de</a>	-	Key Account Management & Marketing, Policy & PR

---

## Postanschrift

DENIC eG  
(Ansprechpartner)  
Theodor-Stern-Kai 1  
60596 Frankfurt am Main

Hinweis: Ersetze (**Ansprechpartner**) mit dem Kontakt in der Spalte **Ansprechpartner** aus der Tabelle **Kontaktmöglichkeiten** (nicht gültig für 24/7-Service).

## Wartung

Wartungstabelle		
Art der Wartung	Wartungsfenster	Ankündigung
Technische Dienste	Dienstag, 16:00 - 20:00 Uhr	Spätestens am Freitag der Vorwoche

**Einschränkungen und Ausfälle**

Wartungsarbeiten, die zu Beeinträchtigungen der technischen Dienste führen, werden auf der Webseite und über die Mailingliste bekannt gegeben.

**Notfallwartung**

Notfallwartungen können außerhalb der Wartungsfenster erfolgen und werden auf der Webseite und über die Mailingliste bekannt gegeben.

**Software-Rollouts**

Auf Grund des Continuous-Delivery-Prinzips bei DENIC, dürfen nicht angekündigte Software-Rollouts außerhalb des Wartungsfensters erfolgen, die kurzzeitige Verbindungsabbrüche oder eine Verschiebung des PoS zwischen DENICs Datenzentren zur Folge haben.

## Messpunkte und Dienste

### Übersicht

Art der Messpunkte	Technische Dienste
PoM Internet	<ul style="list-style-type: none"><li>Domainabfrage</li><li>Public-whois</li><li>RDAP</li><li>Realtime Registration Interface (RRI)</li><li>RRI-Webclient</li><li>Registrar Administration Interface (RAI)</li><li>Mailinglisten</li><li>Hash-Generator</li><li>IDN-Web-Converter</li><li>NAST Predelegation Check</li></ul>
PoM RIPE	<ul style="list-style-type: none"><li>Nameserver-Dienst</li></ul>

## 2 Technische Dienste

### 2.1 Auskunftsdienste

#### Domainabfrage

##### Kurzbeschreibung

Mit dem Dienst sind webbasierte Status- und Datenabfragen zu Objekten möglich.

##### Servicebeschreibung

Gültig für .de-Domains und ENUM-Domains (unterhalb von 9.4.e.164.arpa).

##### Abfragbare Objekte

- Domainname
- Technische Daten
- Kontakte für General Request und Abuse Contact
- Inhaberdaten, sichtbar für Domaininhaber und eingeschränkt für Dritte

##### Erreichbarkeit

whois-Adresse	Umgebung	.de	ENUM	Mitglieder	Öffentlichkeit
<a href="https://webwhois.denic.de">https://webwhois.denic.de</a>	Live	X	X	X	X

##### Sicherheitsmerkmale

Unsachgemäßer Gebrauch eingeschränkt, da Abfragen

- je Netz und
- je Zeiteinheit

limitiert sind.

##### Servicestandards

Verfügbar für	.de	ENUM
Betriebszeit	24 Stunden x 365 Tage	24 Stunden x 365 Tage
Verfügbarkeitsklasse	3	4



## Public-whois

### Kurzbeschreibung

Mit dem Dienst sind Status- und Datenabfragen zu Objekten möglich. Die Umsetzung des Public-whois ist konform zur RFC 3912.

### Servicebeschreibung

Gültig für .de-Domains.

### Abfragbare Objekte

- Domainname
- Technische Daten

### Erreichbarkeit

whois-Adresse	Umgebung	.de	ENUM	Mitglieder	Öffentlichkeit	TCP-Port
whois.denic.de	Live	x	-	x	x	43

### Sicherheitsmerkmale

Unsachgemäßer Gebrauch eingeschränkt, da Abfragen

- je Netz und
- je Zeiteinheit

limitiert sind.

### Servicestandards

Verfügbar für	.de
Betriebszeit	24 Stunden x 365 Tage
Verfügbarkeitsklasse	3
Antwortzeiten Statusabfrage	
Durchschnittliche Antwortzeit	< 1000 ms
Maximale Antwortzeit (95%)	< 1500 ms
Antwortzeiten Abfrage	
Durchschnittliche Antwortzeit	< 1500 ms
Maximale Antwortzeit (95%)	< 2000 ms

# Registry Data Access Protocol (RDAP)

## Kurzbeschreibung

Mit dem Dienst sind Status- und Datenabfragen zu Objekten möglich. Die Umsetzung des RDAPs ist konform zur RFC 7482.

## Servicebeschreibung

- Internationalisierung
- strukturiertes Datenformat

## Erreichbarkeit

<https://rdap.denic.de>

## Servicestandards

Betriebszeit	24 Stunden x 365 Tage
Verfügbarkeitsklasse	4

## Sicherheitsmerkmale

- Authentisierung des Servers
- Authentifizierung und Autorisierung des Anfragers
- verschlüsselte Datenübertragung

---

## 2.2 Registrierungssystem

### Realtime Registration Interface (RRI)

---

#### Kurzbeschreibung

Mit RRI können Contacts und Domains automatisiert angelegt und gepflegt werden.

---

#### Servicebeschreibung

Aufträge werden in Echtzeit ausgeführt.

---

#### Erreichbarkeit

Live-Umgebung	Test-Umgebung	.de	ENUM	TCP-Port
rri.denic.de	rri.test.denic.de	x	-	51131
rri.enum.denic.de	rri.test.enum.denic.de	-	x	51131

---

#### Rahmenbedingungen

- DENIC betreibt den RRI-Server.
  - RRI ist über einen selbstentwickelten Client und über den RRI-Webclient erreichbar.
  - Passwortverwaltung über RAI oder mit einer Master-Key-signierten E-Mail an [dbs@denic.de](mailto:dbs@denic.de)
- 

#### Sicherheitsmerkmale

- TLS verschlüsselte Schnittstelle
  - RRI-Server-Authentifizierung
  - RRI-Client-Authentifizierung mit Login und Passwort
-

---

**Servicestandards**

Verfügbar für	.de	ENUM
Betriebszeit	24 Stunden x 365 Tage	24 Stunden x 365 Tage
Verfügbarkeitsklasse (mit und ohne Purge-Zeitraum)	2	4
Antwortzeiten		
Auftrag (PoM Internet)		
Durchschnittliche Antwortzeit	< 500 ms	< 500 ms
Maximale Antwortzeit (95%)	< 800 ms	< 800 ms
Auftrag incl. positivem NAST Predelegation Check (PoM Internet)		
Durchschnittliche Antwortzeit	< 3000 ms	< 3000 ms
Maximale Antwortzeit (95%)	< 5000 ms	< 5000 ms

---

**Bezug zu anderen Dokumentationen**

- DENIC-29 (DENIC-Registrierungssystem für .de)

---

## RRI-Webclient

---

### Kurzbeschreibung

Der RRI-Webclient ist eine webbasierte Schnittstelle zum RRI-Server, den Mitglieder statt eines oder zusätzlich zu einem eigenentwickelten Client verwenden können.

---

### Servicebeschreibung

- Alle Auftragstypen aus dem RRI stehen zur Verfügung.
- 

### Erreichbarkeit

Live-Umgebung	Testumgebung	.de	ENUM
<a href="https://member.denic.de/service/tools/rri-webclient-live/">https://member.denic.de/service/tools/rri-webclient-live/</a>	<a href="https://member.denic.de/service/tools/rri-webclient-mitgliedertest/">https://member.denic.de/service/tools/rri-webclient-mitgliedertest/</a>	x	x

---

### Sicherheitsmerkmale

- TLS verschlüsselte Schnittstelle
  - Mitglieder-Authentifizierung über RRI-Login
- 

### Servicestandards

Verfügbar für	.de	ENUM
Betriebszeit	24 Stunden x 365 Tage	24 Stunden x 365 Tage
Verfügbarkeitsklasse	3	4
Antwortzeiten		
Abfragen		
Maximale Antwortzeit (95%)	< 2000 ms	< 2000 ms
Aufträge		
Maximale Antwortzeit (95%)	< 5000 ms	< 5000 ms

---

### Bezug zu anderen Dokumentationen

- DENIC-29 (DENIC-Registrierungssystem für .de)
  - DENIC-23 (Nameserver Predelegation Check)
-

---

## Registrar Administration Interface (RAI)

---

### Kurzbeschreibung

RAI ist eine Profilverwaltung über die Mitglieder ihre RegAcc-Profile selbst verwalten können.

---

### Erreichbarkeit

Live-Umgebung	Testumgebung
<a href="https://member.denic.de/RAI/faces/de/index.jsp?lang=DE">https://member.denic.de/RAI/faces/de/index.jsp?lang=DE</a>	<a href="https://member.denic.de/RAI-mtest/faces/de/jsf/auth/login.jsp?lang=DE">https://member.denic.de/RAI-mtest/faces/de/jsf/auth/login.jsp?lang=DE</a>

---

### Rahmenbedingungen

- Einrichtung von Usern für RAI über eine Master-Key-signierte E-Mail an [dbs@denic.de](mailto:dbs@denic.de)
  - Bestätigungs-E-Mail-Adresse muss für Änderungen am RegAcc-Profil hinterlegt sein.
- 

### Sicherheitsmerkmale

- Benachrichtigung an hinterlegte E-Mail-Adresse bei Änderung am RegAcc-Profil
  - Änderung der Bestätigungs-E-Mail-Adresse über eine Master-Key-signierte E-Mail an [dbs@denic.de](mailto:dbs@denic.de) möglich
  - TLS verschlüsselte Schnittstelle
  - Zwei-Faktor-Authentifizierung über Login und Time-Based One-Time Password
  - Session-Timeout
- 

### Servicestandards

Betriebszeit	24 Stunden x 365 Tage
Verfügbarkeitsklasse	3
Maximale Antwortzeit	< 2000 ms

---

### Bezug zu anderen Dokumentationen

- DENIC-22 (RAI Registrar Administration Interface)
-

## Mailinglisten

### Kurzbeschreibung

DENIC bietet der Öffentlichkeit und seinen Mitgliedern Mailinglisten-Abonnements mit unterschiedlichen Schwerpunkten an. Dazu gehören beispielsweise allgemeine News zum Thema Domain, technische oder organisatorische Änderungen und Neuerungen bei DENIC, aber auch Diskussionen, über die uns Anregungen oder Vorstellungen mitgeteilt werden.

### Servicebeschreibung

Für die Öffentlichkeit werden nicht alle Mailinglisten angeboten.

Mailinglisten	Abonnement Öffentlichkeit	Abonnement Mitglieder
public-l	x	x
maintenance-l	x	x
hostmaster-l	-	x
DENICmembers-l	-	x
DENICtech-announce-l	-	x
technews-review-l		x
Besonderheiten		
	Abonnement und Archiv für alle Mailinglisten. <a href="https://list.denic.de/">https://list.denic.de/</a>	Abonnement der Mitglieder-Mailinglisten wird über Stammdaten und RAI verwaltet. RSS-Feed für hostmaster-l und tech-announce-l. tech-announce-l (nur lesend) Archiv für alle Mailinglisten. <a href="https://list.denic.de/">https://list.denic.de/</a>
Abonnementbedingungen und Informationen		
	<a href="https://www.denic.de/service/maillinglisten/">https://www.denic.de/service/maillinglisten/</a>	<a href="https://member.denic.de/service/mitglieder-mailinglisten/">https://member.denic.de/service/mitglieder-mailinglisten/</a>

### Rahmenbedingung

Die Teilnahme ist ausschließlich über ein Abonnement möglich.

### Servicestandards

Betriebszeit	24 Stunden x 365 Tage
Verfügbarkeitsklasse	4

---

## Hash-Generator

---

### Kurzbeschreibung

Für verschiedene DENIC-Angebote bestehen Zugangsbeschränkungen, die nur über eine Passwort-Authentisierung erreichbar sind. DENIC verifiziert den Zugang zu diesen Angeboten über verschlüsselte Passwortzeichenketten (Hashes), die mit dem **Hash-Generator** erstellt wurden und bei DENIC hinterlegt sind.

---

### Servicebeschreibung

Mitglieder können die Passwortzeichenketten mit verschiedenen Verschlüsselungstypen selbst erstellen.

---

### Erreichbarkeit

- <https://www.denic.de/service/tools/hash-generator> oder
  - <https://member.secure.denic.de/service/tools/hash-generator>
- 

### Rahmenbedingung

Das Passwort muss 12 bis 256 Zeichen lang sein.

---

### Verschlüsselungstypen

AuthInfo	SHA-256
RRI und RAI	MD5

---

### Sicherheitsmerkmal

Die verschlüsselten Versionen der Passwörter werden über Master-Key-signierte E-Mails von DENIC entgegengenommen.

---

### Servicestandards

Verfügbar für	Öffentlichkeit und Mitglieder
Betriebszeit	24 Stunden x 365 Tage
Verfügbarkeitsklasse	4

---



---

## IDN-Web-Converter

---

### Kurzbeschreibung

Der IDN-Web-Converter wandelt Domainnamen zwischen den Formaten um, die für internationalisierte Domainnamen (IDN) und ASCII-kompatible Kodierungen gültig sind.

---

### Erreichbarkeit

<https://www.denic.de/service/tools/idn-web-converter/>

---

### Servicestandards

Betriebszeit	24 Stunden x 365 Tage
Verfügbarkeitsklasse	4

## 2.3 DNS und Nameserver

### Nameserver-Dienst

**Kurzbeschreibung**

Namensauflösung und Zonenverteilung für .de- und 9.4.e164.arpa-ENUM-Zone.

**Erreichbarkeit**

Erreichbar über UDP-Port 53

**Sicherheitsmerkmale**

- Zonenverteilung an die Nameserver-Lokationen (NSL) über VPN-Verbindung
- Trennung von Produktions- und Managementumgebungen in den NSL-Netzen

**Servicestandards**

Verfügbar für	.de	ENUM
Betriebszeit	24 Stunden x 365 Tage	24 Stunden x 365 Tage
Abfragedienst		
Verfügbarkeitsklasse	1	4
Antwortzeit	< 50 ms	< 50 ms
Update-Intervall Zone	2 h	2 h

---

## NAST Predelegation Check

---

### Kurzbeschreibung

Mit dem NAST (Nameserver-Test) Predelegation Check lassen sich Nameserver-Konfigurationen und Zonendaten (da wo anwendbar) gemäß den DENIC-Richtlinien überprüfen. So können vor der Registrierung mögliche technische Probleme minimiert werden.

---

### Servicebeschreibung

#### Nameserver-Prüfung über

- NAST-Webclient
  - NAST-Kommandozeilenclient in Python
  - NAST REST-API
- 

### Erreichbarkeit

NAST-Webclient: <https://nast.denic.de/>

NAST REST-API: <https://nast.denic.de/v2/check>

---

### Servicestandards

Betriebszeit	24 Stunden x 365 Tage
Verfügbarkeitsklasse	4

---

### Bezug zu anderen Dokumentationen

- DENIC-23 (Nameserver Predelegation Check) im Mitglieder-Bereich <https://member.secure.denic.de/service/dokumentationen>
  - DENIC-23 (Nameserver Predelegation Check), kommentiert [https://nast.denic.de/docs/spec/spec\\_de.html#Predelegation-Check-Specification](https://nast.denic.de/docs/spec/spec_de.html#Predelegation-Check-Specification)
-

---

## 2.4 Webseiten

### Öffentliche und Mitglieder-Webseiten

---

#### Kurzbeschreibung

Auf den öffentlichen Webseiten steht der Internet Community ein allgemeines Informations- und Service-Angebot zur Verfügung. Darüber hinaus betreibt DENIC ein spezielles Leistungsangebot für Mitglieder.

---

#### Erreichbarkeit

- Die Mitglieder-Webseiten sind über <https://member.secure.denic.de> erreichbar. Der Zugang ist Passwort-gesichert.
  - Die öffentlichen Webseiten sind über <https://www.denic.de> erreichbar.
- 

#### Servicestandards

Verfügbar für	.de
Betriebszeit	24 Stunden x 365 Tage
Verfügbarkeitsklasse	2

---

# Member Dashboards

---

## Kurzbeschreibung

Die Member Dashboards sind ein webbasierter Informationsservice. Mitglieder können Kennzahlen und Metriken zu Geschäftsprozessen abrufen.

---

## Erreichbarkeit

<https://dashboards.denic.de>

---

## Besonderheiten

- Mitglieder können:
- auf einen Blick Entwicklungen und Trends einsehen,
  - die Auswirkungen von Marketingaktionen beobachten und
  - sich mit anderen Mitgliedern aus ihrem Geschäftsmodell vergleichen.
- 

## Sicherheitsmerkmale

- TLS verschlüsselte Schnittstelle
  - Zwei-Faktor-Authentifizierung über Login und Time-Based One-Time Password
- 

## Servicestandards

Betriebszeit	24 Stunden x 365 Tage
Verfügbarkeitsklasse	4
Antwortzeit	< 50 ms

---

## 3 Nicht technische Dienste

### 3.1 Öffentlichkeit

#### Hotline

---

##### Zielgruppe

Domaininhaber, Internet-Community, Provider, DENICdirect-Kunden, Transit-Kunden, Öffentlichkeit

---

##### Kurzbeschreibung

Zentraler öffentlicher Helpdesk der DENIC

---

##### Servicebeschreibung

- Annahme und Bearbeitung von Anfragen und Aufträgen
  - Weitervermittlung von Anrufen an die Fachabteilungen
- 

##### Servicestandards

Telefon	
Servicelevel	80/20
Service-Tickets (E-Mail, Fax, Brief)	
Antwortzeit (75% aller Service-Tickets)	1 Arbeitstag
Maximale Antwortzeit (95% aller Service-Tickets)	3 Arbeitstage

## 3.2 Mitglieder und Kunden

### DENIC Business Services

#### Zielgruppe

Mitglieder

#### Kurzbeschreibung

DENIC Business Services ist der zentrale Ansprechpartner für alle Dienstleistungen gegenüber den Genossenschaftsmitgliedern und Geschäftskunden.

#### Servicebeschreibung

Annahme und Bearbeitung von Anfragen durch Mitglieder.

Mitglieder-Chat über

- Chat-Software Mattermost <https://memberchat.denic.de>
- Chat-Server-Installation bei DENIC
- Diskussionskanäle:
  - drei öffentliche Kanäle
  - Direktnachrichten zu anderen Mitgliedern und DBS
- Chat-Clients:
  - Browser
  - Hersteller-Client für verschiedene Betriebssysteme und Geräte
- DENIC-Serviceseite: [Informationen zur Teilnahme](#)

<b>Telefon</b>	
<b>Servicelevel</b>	90/20
<b>FCR</b>	70%
<b>E-Mail</b>	
<b>Durchschnittliche Antwortzeit</b>	4 Stunden
<b>Maximale Antwortzeit (95%)</b>	1 Arbeitstag
<b>Fax, Brief</b>	
<b>Durchschnittliche Antwortzeit</b>	1 Arbeitstag
<b>Maximale Antwortzeit (95%)</b>	2 Arbeitstage
<b>Mitglieder-Chat</b>	
<b>Antwortzeit</b>	Best Effort (Verfügbarkeitsklasse 4)

---

## Key Account Management & Marketing

---

### Zielgruppe

DENIC, Mitglieder, Medienvertreter, Internet Community, Verbände und Partnerorganisationen, Institutionen der öffentlichen Hand, akademisches Umfeld

---

### Kurzbeschreibung

- Steuerung der Wahrnehmung DENICs in der externen und internen Öffentlichkeit, einschließlich Markenführung und Reputationsmanagement
  - Zentraler Anlaufpunkt für die interessierte Öffentlichkeit zu Informationen über die Genossenschaft, ihre Aufgaben, Aktivitäten und Positionierung
- 

### Servicebeschreibung

- Planung und Durchführung von Kommunikationsmaßnahmen
  - Medieninformationen
  - Informationsveranstaltungen und Events
  - Eventkommunikation
- Konzeption und Erstellung von
  - Informationsmaterialien
  - Broschüren
  - DENIC-Blog und
  - anderen Publikationen
- Pflege der DENIC-Webseiten
- Bearbeitung von Informationsanfragen im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit



---

## 24/7-Service

---

### Zielgruppe

Mitglieder

---

### Kurzbeschreibung

Annahme und Bearbeitung von Betriebsstörungen der:

- Nameserver,
  - Mailserver,
  - Webserver,
  - whois-Server und
  - des Registrierungssystems.
- 

### Servicebeschreibung

Für technische Dienste und Komponenten der DENIC-Infrastruktur, die einem hohen Prioritätslevel unterliegen und bei Störungen massiv den Geschäftsablauf beeinträchtigen würden, steht außerhalb der Servicezeiten das Bereitschaftsteam für die Mitglieder zur Verfügung.

---

### Rahmenbedingung

Der Service steht allen Mitgliedern zur Verfügung.

---

### Servicestandards

Telefon	
Servicelevel	95/900