

# Tjenestebeskrivelse

## ISP-tjenester: Domeneadministrasjon, E-post og Webhotell

07.12.2022

## Table of contents

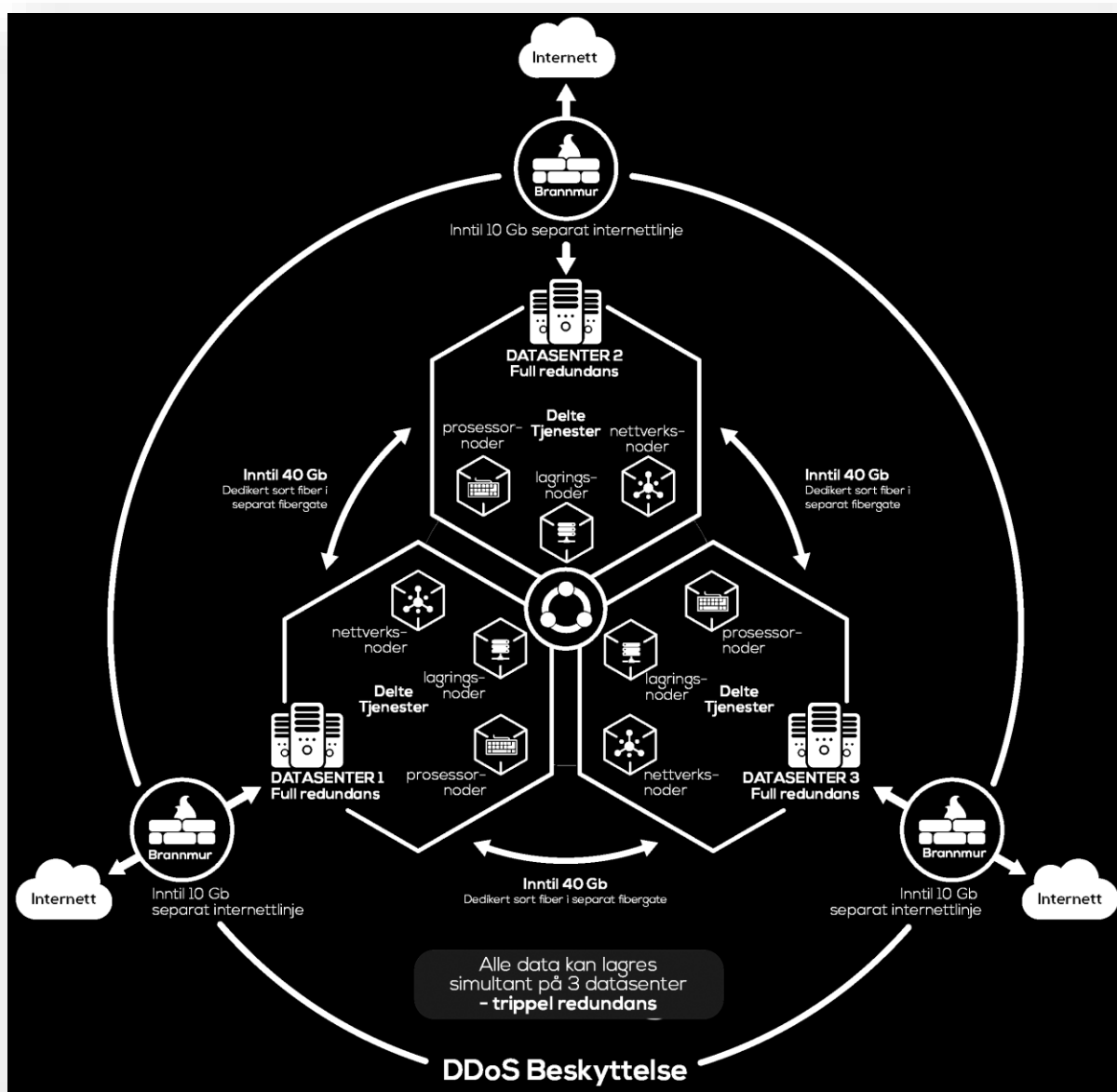
<b>1</b>	<b>Innledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>GlobalConnect ISP-tjenester</b> .....	<b>4</b>
2.1	Epost .....	4
2.1.1	POP3.....	5
2.1.2	IMAP.....	5
2.1.3	SMTP Epost .....	5
2.1.4	Webmail.....	5
2.1.5	Anti SPAM/Antivirus .....	5
2.1.6	Epost filter.....	5
2.2	SMTP tjeneste.....	6
2.2.1	B-SMTP.....	6
2.3	Epost filter tjeneste.....	6
2.4	Domene registrering.....	6
2.4.1	Hvilke tegn kan domenenavnet bestå av? .....	7
2.4.2	Er domenet ledig? .....	7
2.4.3	Hvem har rett til å bruke domenenavnet? .....	8
2.4.4	DNSSEC.....	8
2.4.5	Avtaletid.....	8
2.5	Webhotell .....	9
<b>3</b>	<b>Kontrollpanel</b> .....	<b>10</b>
3.1	Domenesøk.....	11
3.2	DNS endringer.....	11
3.2.1	DNS-record.....	12
3.2.2	Anbefalt bruk av Sender Policy Framework (SPS) .....	12
<b>4</b>	<b>Kundeservice</b> .....	<b>13</b>

# 1 Innledning

Dokumentet beskriver ISP-tjenester fra GlobalConnect som er utviklet for bedriftsmarkedet og inkluderer epost, webhotell og domene tjenester.

Epost og websider representerer de mest brukte ressursene på Internett og er for de fleste svært virksomhetskritiske applikasjoner. Websider er ofte Bedriftens ansikt utad brukt som salgskanal, markedsføring og profilering.

GlobalConnect har lang erfaring som leverandør av ISP-tjenester med fokus på å levere sikre og stabile tjenester med god ytelse.



Tjenestene er distribuert i GlobalConnects kjernenett for å sikre høy ytelse og tilgjengelighet.

## 2 GlobalConnect ISP-tjenester

ISP-tjenestene er utviklet for bedrifter som setter krav til sikkerhet, stabilitet og personvern. Lagring av data utføres på geo-redundante lokasjoner i Norge.

Gjennom en selvbetjeningsportal kan Kunden bestille og gjøre endringer på egne ISP-tjenester. Kontrollpanelet er brukervennlig og bidrar til effektiv administrasjon av tjenestene.

Tjenestene i seg selv setter ikke krav til spesifikk fysisk aksessform og er tilgjengelige for alle med globale IP-adresser. GlobalConnect er eier av et landsdekkende høyhastighetsnett og kan tilpasse kapasiteten for å gi en god brukeropplevelse med våre tjenester.

GlobalConnect tilbyr ISP-tjenester som:

- Epost
  - o Epost konti for ansatte knyttet til bedriftens domene som inkluderer [webmail](#)
  - o SMTP tjeneste for store epost volum
  - o Antivirus/Antispam tjeneste for kunder med egen epost tjener.
- Domene navnetjenere (DNS) og registrering av nasjonale og internasjonale domener
- Webhotell for lagring av bedriftens nettsider

### 2.1 Epost

Epost tjenesten leveres i 3 varianter

- Støtter IMAP/POP3/SMTP konto for mottak og sending av epost
- Epost er også tilgjengelig på webmail som nås fra enhver nettleser
- Bedriftens domene brukes i epost adressen til brukere.

Funksjon	Epost, 20	Epost, 50	Epost, 100
Antall Epost konti	Opptil 20	Opptil 50	Opptil 100
Lagringsplass	2 GB per konto, kan utvides i steg av 1 GB		
Webmail med HTTPS	Ja		
Anti spam/virus	pr. konto		
Alias	Ubegrenset		
Automatisk fraværsmelding	Ja		
Distribusjonslister	Ubegrenset		
Sikker POP (POPS)	Ja		
Sikker IMAP (IMAPS)	Ja		
Sikker sending (SMTP/TLS)	Ja		
Backup	Ja		
Single mail restore	Tilbys på forespørsel		

Epost tjenesten støtter ulike protokoller for å tilby den funksjonalitet virksomheten har behov for. De mest relevante protokoller og funksjoner er beskrevet under.

### **2.1.1 POP3<sup>1</sup>**

En POP3-konto er den vanligste typen epost konto. POP3 er en standard protokoll som brukes for å motta epost. Kunden får en konto på en epost server hvor epost mottas og lagres inntil Kunden logger på Internett og laster ned meldingene med en epost klient. Når Kunden henter ned meldinger fra POP-kontoen, blir meldingene lastet ned til maskinen og slettet fra epost tjeneren.

### **2.1.2 IMAP<sup>2</sup>**

En IMAP-konto er en utvidet type epost konto, som har flere epostmapper på en epost server. Dersom ulike maskiner brukes for å lese epostmeldinger kan en IMAP-konto være bedre egnet. Med IMAP-konto vil epostmeldingene ligge lagret på serveren, noe som sikrer tilgang til epost fra ulike maskiner. IMAP er en mer sofistikert protokoll enn POP og støtter tilleggs funksjonalitet som kan benyttes av epost programmet. Ved bruk av en IMAP er det behov for mer lagringskapasitet på epost server enn ved bruk av POP3 protokollen.

### **2.1.3 SMTP<sup>3</sup> Epost**

For utgående epost brukes en SMTP-server. Denne er satt opp med mulighet for sikker pålogging med SSL<sup>4</sup>.

### **2.1.4 Webmail**

Epost tjenesten inkluderer tilgang til en [webmail](#) tjeneste. Med dette kan Kunden logge seg inn på sin epost konto fra enhver nettleser.

### **2.1.5 Anti SPAM/Antivirus**

GlobalConnect har implementert nettsentrisk funksjonalitet for å redusere SPAM sendt til sluttbruker. Det er satt inn logiske sperrer i utgående epost servere som hindrer brukere å sende epost i form av spam via GlobalConnect servere. Integrert er også en antivirusløsning som hindrer spredning av virus til og fra GlobalConnect epost servere.

### **2.1.6 Epost filter**

Tjenesten er beregnet for Kunder med egen epost server og trafikk sjekkes av en nettsentrisk antivirus/antispam løsning, for å redusere spam og virus rettet mot Kundens epost adresser.

---

<sup>1</sup> Post Office Protocol versjon 3

<sup>2</sup> Internet Messaging Access Protocol

<sup>3</sup> Simple Mail Transport Protocol

<sup>4</sup> Secure Sockets Layer

## 2.2 SMTP tjeneste

For utgående e-post benyttes en SMTP server, for å støtte ulike behov har GlobalConnect 2 alternative SMTP tjenester å tilby.

	SMTP (standard)	B-SMTP
IP- basert aksessliste	Ja	Ja
Maks sendte mail per 24 timer	500 mottakere	-
Maks sendte mail per 30 dager	2500 mottakere	-
Maks epost størrelse	47.6MB	-
Betal tjeneste	Gratis	Ja

### 2.2.1 B-SMTP

B-SMTP tjenesten (Bulk SMTP) er utviklet med tanke på virksomheter som har behov for å sende e-post i store volum (til mange samtidige mottakere). En utfordring med masseutsendelse av e-post er at Kunden kan oppleve svartelisting og blokkering av e-post i antispamfiltre selv om utsendelsen ikke er å betrakte som spam.

Ved bestilling av B-SMTP oppgir Kunden utgående IP-adresse på mailserver som benyttes for utsendelse av større e-post volum. En fast-IP adresse benyttes for dette formål.

Kunden er selv ansvarlig for å følge markedsføringsloven gjeldende bestemmelser om utsendelse av epost og at gjennomføringen ikke er i strid med loven.

## 2.3 Epost filter tjeneste

Tjenesten er beregnet for Kunder med egen e-post server og epost til Kunden vil «vaskes» for spam og virus før trafikken når Kundens epost server. Tjenesten vil betydelig begrense mottak av spam/virus til Kundens egen e-post server og sikrer bruk av aksess til legitim trafikk.

Nettsentrisk Antivirus/Antispam implementeres for domenenavnet som brukes i epost adressene til virksomheten. Antivirus/Antispam filteret blir regelmessig oppdatert og tjenesten blir kontinuerlig vedlikeholdt.

## 2.4 Domene registrering

Nasjonale og internasjonale TLD<sup>5</sup> domener kan effektivt og enkelt bestilles gjennom en selvbetjeningsportal. I kontrollpanelet kan kunden selv knytte domenenavnet til en epost og/eller webhotell tjeneste.

Et domenenavn består av et varierende antall ledd, som i Norge oftest har formen *firmanavn.no*. Domenenavn brukes bl.a. i webadresser (<http://www.firmanavn.no>) og i epostadresser ([fornavn.etternavn@firmanavn.no](mailto:fornavn.etternavn@firmanavn.no)).

For å registrere et domenenavn under .no må Kunden:

- Ha tilhørighet i Norge (Norsk adresse)
- Ha norsk org.nr. eller n.pri (personlig ID generert av NORID)
- Domenet skal behandles av en registrar

---

<sup>5</sup> Top Level Domain

### 2.4.1 Hvilke tegn kan domenenavnet bestå av?

Reglene er forskjellig fra TLD til TLD. Vårt domenesøk oppdateres regelmessig for å hindre bruk av ugyldige tegn.

Et norsk .no domene kan bestå av bokstaver, sifrene 0-9 og tegnet bindestrek

- Navnet kan ikke starte eller slutte med bindestrek
- Det må bestå av minst 2 og maksimalt 63 tegn.
- Alle de offisielle norske skriftspråk som bokmål, nynorsk, nordsamisk, sørsamisk og lulesamisk kan benyttes.
- Store bokstaver brukes ikke i domenenavn.
- Domenenavnet må starte med en bokstav

Der er verd å merke seg at navn som inneholder bare standardtegn (a-z, 0-9 og bindestrek) er mer robuste enn navn med særnorske eller samiske tegn. Mange nettlesere og epostprogrammer støtter ikke særnorske eller samiske tegn i adressene. Grunnet overnevnte tillater heller ikke GlobalConnect bruk av særnorske tegn i e-postadresser. Domener med æøå kan derfor ikke opprette e-postkontoer.

### 2.4.2 Er domenet ledig?

For å sjekke om et .no domene er ledig kan [whois-databasen](#) til Norid benyttes. For GlobalConnect kunder finnes en intuitiv søkemotor i Kundens selvbetjeningsportal.

Forklaring til felter ved søk i Whois-databasen til Norid	
Domain Name	Dette er domenenavnet du har forespurt informasjon om.
Organization Handle	Dette er referansen til bedriften som har registrert domenenavnet.
Registrar Handle	Dette er referansen til registraren (internettleverandøren) med det tekniske ansvaret for domenenavnet.
Legal-c Handle	Dette er referansen til juridisk kontaktperson for domenet. Den juridiske kontakt kan kontaktes hvis det oppstår en tvist om rettigheter til et registrert domenenavn.  Dette er også den rette kontakt dersom domenenavnet skal slettes eller overføres til en annen part.
Tech-c Handle	Den tekniske kontakt er vanligvis personen som godkjenner registrering av nye navn (underdomener eller underdomener) under tildelt domenet.
Zone-c Handle	Kontakten gjeldene sonen er den person som tar seg av den tekniske registreringen av nye navn i sonen, og som driver navnetjenere. Som hovedregel er dette en person hos tjenesteleverandøren.
Nameserver Handle	Dette er referansene til navnetjenere som har informasjon om domenet. Hvert domene må ha minst to navnetjenere, men kan ha flere.

### 2.4.3 Hvem har rett til å bruke domenenavnet?

I prinsippet står Kunden fritt i å velge domenenavn. Kunden kan imidlertid ikke velge navn som er i bruk av andre virksomheter, eller navn som er forbudt eller reservert av tekniske, etiske eller nasjonale hensyn. Kunden har plikt til å forsikre seg om at registreringen av domenenavn ikke bryter en annens rett til det samme navnet.

- Undersøk om andre har registrerte rettigheter til navnet. Steder å lete er Brønnøysundregistrene, varemerkeregisteret og patentregisteret.
- Noen kan ha rettigheter til navn som ikke er registrert, for eksempel kan et navn være beskyttet fordi det har vært i bruk over lang tid, selv om det ikke representerer et varemerke

Som søker skal Kunden signere en egenerklæring der det bekreftes at Kunden ikke kjenner til at det brytes med en annens rett til det aktuelle navnet, og at Kunden har ansvaret dersom en annens rettigheter brytes. Kunden er selv ansvarlig for å vurdere hvor grundige undersøkelser som skal gjøres før egenerklæringen underskrives.

Mer om regelverket for .no domener er beskrevet av Norid og finnes [her](#).

### 2.4.4 DNSSEC<sup>6</sup>

GlobalConnect har innført støtte for DNSSEC for .no domener som øker sikkerheten til domene navnetjenere (DNS<sup>7</sup>). DNSSEC hindrer injisering av falske svar på DNS-oppslag, noe som er mulig i standard DNS.

Falsk DNS-informasjon åpner muligheten for å stjele informasjon fra andre eller manipulere transaksjoner. DNSSEC reduserer risiko for å bli utsatt for bedrageri og en kan stole på at man kommuniserer med rett instans (ikke en bedrager).

### 2.4.5 Avtaletid

Avtaletiden for rettighet til et domenenavn er på 12 måneder og fornyes automatisk for 12 nye måneder dersom ikke annet er avtalt før ny periode er påbegynt. Avtaletiden tar utgangspunkt i måneden tjenesten opprettes eller fornyes. Oppsigelsestiden er minimum 1 måned før utløp av bindingstiden.

---

<sup>6</sup> DNSSEC = Domain Name System Security Extensions

<sup>7</sup> DNS = Domain Name System



## 2.5 Webhotell

Webhotell er et reservert område på en server hvor bedriften kan publisere websider- Bedriftens domene "peker" mot dette nettstedet for synlighet på Internett. Bedriften vil selv lagre og vedlikeholde websider på eget webhotell.

GlobalConnect tilbyr UNIX-basert webhotell hvor lagringsplass bestilles etter behov. Våre webhotell pakker er som følger:

Funksjon	webhotell	webhotell utvidet
Lagring	500 MB	2 GB
PHP, siste versjon		Ja
MySQL		Ja
FTP		Ja
Wordpress		Ja
Joomla		Ja
PhpBB		Ja
PhpmyAdmin		Ja
Backup		Ja
GIT <sup>8</sup> support		Ja

---

<sup>8</sup> GIT gir god versjonskontroll og utviklere kan enkelt samarbeide for raskere utvikling av websider

### 3 Kontrollpanel

ISP tjenestene fra GlobalConnect bestilles og endres av Kunden selv gjennom et brukervennlig [kontrollpanel](#).

Kontrollpanelet gir full tjenesteoversikt og Kunden kan administrere knytninger mellom domenenavn, epost og webhotell tjenester.

Brukergrensesnitt er intuitivt og inkluderer linker til [supportartikler](#) som gir svar på oppsett av tjenester.



Kontrollpanel / Domenenavn

## Legg til domenenavn

Registrere nytt domene

Du ønsker å registrere et nytt domenenavn. Gå til vårt domenesøk for å finne et ledig domene.  
*Eksempel: Du ønsker å kjøpe et nytt domene.*

Flytt domene til oss

Du har kjøpt et domene hos en annen leverandør, og ønsker nå å flytte det til oss. Domenenavnet blir tilgjengelig for endringer i Kontrollpanelet, og fremtidige fakturaer for domenet kommer fra oss. Du vil fremdeles stå oppført som eier av domenenavnet.  
*Eksempel: Du har et domene hos Domeneshop og ønsker å flytte det til oss.*

Bruk domene hos annen leverandør til våre tjenester

Du har kjøpt et domene hos en annen leverandør, og ønsker å koble dette til tjenester hos oss. Domenenavnet blir kun tilgjengelig for tilkobling i Kontrollpanelet, og fremtidige fakturaer vil komme fra nåværende leverandør.  
*Eksempel: Du har et domene hos Domeneshop og ønsker å koble det til et webhotell hos oss.*

Opprett subdomene

Du har et eksisterende domene hos oss, og ønsker å koble et subdomene til tjenester hos oss.  
*Eksempel: Du har example.com hos oss, og ønsker å koble admin.example.com til tjenester hos oss.*

### 3.1 Domenesøk

I kontrollpanelet er det enkelt å bestille domener med ulike TLD, samt flytte domener fra annen registrar.

Eksempelet under viser et søk på domenenavnet <minvirksomhet>. Til høyre i bildet vil toppnivå-domener (TLD) og status på domenet det er søkt på. Er du juridisk eiere til et eksisterende domene kan du enkelt flytte domenet fra annen registrar til GlobalConnect. Ønsker du å bli eier av et nytt domene velges Kjøp-knappen til høyre for domenet.



Nytt domenesøk

minvirksomhet.no er opptatt [\[vis eier\]](#)

**Populære** no, priv.no, com, info, net, org, eu, as, email, blog, shop, buzz, cool, expert, guru, link, nu, tips, today

minvirksomhet.no er opptatt <a href="#">[vis eier]</a>	Flytt
minvirksomhet.priv.no er ledig	Kjøp
minvirksomhet.com er opptatt <a href="#">[vis eier]</a>	Flytt
minvirksomhet.info er ledig	Kjøp
minvirksomhet.net er ledig	Kjøp
minvirksomhet.org er ledig	Kjøp
minvirksomhet.eu er ledig	Kjøp

### 3.2 DNS endringer

Domener som er registrert kan administreres og knyttes til maskiner/tjenere som inneholder virksomhetens nettsider, e-post og annet Internett innhold.. DNS-record kan defineres med funksjoner som beskrevet i tabell under (ref. 3.2.1.)

### 3.2.1 DNS-record

Tabellen under beskriver funksjonen av relevante DNS-record som kan spesifiseres i kontrollpanelet.

DNS records	Description	Function
A	Address record	Returns a 32-bit IPv4 address, most commonly used to map hostnames to an IP address of the host, but it is also used for DNSBLs, storing subnet masks in RFC 1101, etc.
AAAA	IPv6 address record	Returns a 128-bit IPv6 address, most commonly used to map hostnames to an IP address of the host.
MX	Mail exchange record	Maps a domain name to a list of message transfer agents for that domain.
CNAME	Canonical name record	Alias of one name to another: the DNS lookup will continue by retrying the lookup with the new name.
SRV	Service locator	Generalized service location record, used for newer protocols instead of creating protocol-specific records such as MX.
TXT	Text record	Originally for arbitrary human-readable text in a DNS record. Since the early 1990s, however, this record more often carries machine-readable data, such as specified by RFC 1464, opportunistic encryption, Sender Policy Framework, DKIM, DMARC, DNS-SD, etc.
NS	Name server record	Delegates a DNS zone to use the given authoritative name servers.
SPF	Sender Policy Framework	Is a simple email-validation system designed to detect email spoofing by providing a mechanism to allow receiving mail exchangers to check that incoming mail from a domain comes from a host authorized by that domain's administrators.
PTR	Pointer record	Pointer to a canonical name. Unlike a CNAME, DNS processing stops and just the name is returned. <b>The most common use is for implementing reverse DNS lookups</b> , but other uses include such things as DNS-SD.

Kilde: [wikipedia.org](http://wikipedia.org).

### 3.2.2 Anbefalt bruk av Sender Policy Framework (SPS)

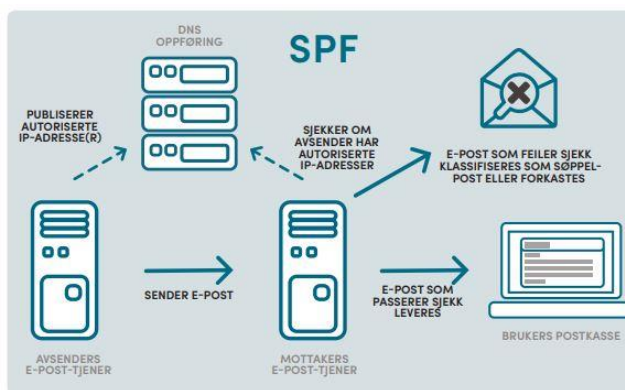
#### Sender Policy Framework (SPF)

SPS er en mekanisme for mottakers e-post program å sjekke om IP-adressen til avsender er autorisert til å sende e-post på vegne av domenet.

Hvis dette ikke er tilfellet, kan SPF angi om eposten skal forkastes eller ikke. Dette er et godt tiltak for sikring av e-post.

Referanse:

[NSM's GRUNNLEGGENDE TILTAK FOR SIKRING AV E-POST](#)



## 4 Kundeservice

Spørsmål og feilmeldinger rettes til GlobalConnect kundeservice. Kundeservice har ansvar for mottak av alle henvendelser relatert til feilmeldinger. Her vil generelle spørsmål besvares og kundeservice vil opplyse om feil eller andre større problemer som kan påvirke Tjenesten.

Henvendelser til kundeservice vil bli registrert i et feilhåndteringssystem. Kundeservice kategoriserer feilsituasjonen og holder dialog med Kunden til saken er avsluttet.

Kundeservice er døgnbemannet for mottak av feilmeldinger. Etter å ha gjort en innledende evaluering av henvendelsen, vil GlobalConnect kontakte Kunden for å gi en tilbakemelding.

GlobalConnect Kundeservice	
Telefon	Bedriftskunder: 08150, fra utland +47 38 99 02 99
Telefon	Wholesale-kunder: 04900, fra utland +47 38 99 01 10
epost og chat	<a href="https://www.globalconnect.no/kundeservice">https://www.globalconnect.no/kundeservice</a>
Nettsted	<a href="http://www.GlobalConnect.no">http://www.GlobalConnect.no</a>