

## Service Level Agreements Hosting und Housing

### 1. Einleitung

QualityHosting hat Bewertungskriterien für die Qualität der bereitgestellten Dienstleistungen definiert. Die Bewertungskriterien dienen dazu den Kunden transparent die von QualityHosting angebotene Qualität darzustellen.

#### Die SLAs umfassen vier Kernbereiche:

1. Infrastruktur- & Dienstverfügbarkeit
2. Performance der Dienste
3. Qualität von Betrieb und Wartung der Hardware, Applikationen und Dienste
4. Reaktionszeiten

Es handelt sich bei der in unseren SLAs definierten Qualität um unsere Mindeststandards, die wir i.d.R. deutlich positiv übertreffen. Unsere Philosophie besteht darin unseren Kunden eine realistische und messbare Qualität anzubieten, die nicht auf Schätzungen basiert.

### 2. Definitionen

#### 2.1 Verfügbarkeit der Internet-Anbindung

Die Internet-Anbindung umfasst den Anschluss von Servern an das QualityHosting-Netzwerk (inkl. Router & Switches) bis zum Übergang in Netze Dritter oder auf Leitungen Dritter Übertragungswegebetreiber.

Die Internet-Anbindung gilt als nicht verfügbar wenn kein Internet-Datenverkehr zwischen Servern im QualityHosting-Netzwerk und dem QualityHosting Router möglich ist.

Verfügbarkeit (in %) =  $(\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit}) \times 100 / \text{Messperiode}$

#### 2.2 Serververfügbarkeit

Die Server im QualityHosting-Netz werden alle 5Min. durch ein im QualityHosting-Netzwerk eingerichtetes Monitoringsystem überwacht. Ein Server gilt als nicht verfügbar, wenn dieser ein IP-Paket (Länge von 64 Byte), das vom Monitoringsystem an den Server geschickt wird, nicht an das Monitoringsystem zurücksendet.

Verfügbarkeit (in %) =  $(\text{Messperiode} - (\text{Anzahl der nicht beantworteten IP-Pakete} \times 5\text{Min.})) \times 100 / \text{Messperiode}$

#### 2.3 Dienstverfügbarkeit

Auf den von QualityHosting betriebenen Servern werden den Kunden unterschiedliche Dienste zur Verfügung gestellt. Zu diesen Diensten zählen:

- Active Server Pages (ASP)
- ASP.NET
- Auslieferung von HTML-Seiten
- FTP-Zugriff
- Datenbankzugriff auf MS-SQL Server
- SMTP (Versand von E-Mails über Mailserver)
- POP3 (Empfang von E-Mails über Mailserver)



Für jeden dieser Dienste ist ein Referenztest definiert, der auf jedem Server durchgeführt wird, der über diesen Dienst verfügt. Die Referenztests werden durch ein im QualityHosting-Netzwerk befindliches Monitoringsystem alle 5Min. durchgeführt. Das Monitoringsystem simuliert durch die Referenztests reale Userzugriffe um die Verfügbarkeit des jeweiligen Dienstes zu prüfen.

Ein Dienst gilt als nicht verfügbar, wenn ein durch das Monitoringsystem simulierter Zugriff fehlschlägt.

Verfügbarkeit (in %) =  $(\text{Messperiode} - (\text{Anzahl fehlgeschlagener Zugriffe} \times 5\text{Min.})) \times 100 / \text{Messperiode}$

## **2.4 Performance**

Es werden Dienste sowie Server mittels simulierten Zugriffen alle 5Min. durch ein im QualityHosting-Netzwerk befindliches Monitoringsystem auf Geschwindigkeit getestet. Hierbei wird die Zeit in ms gemessen, die ein Server benötigt um eine simulierte Anfrage erfolgreich zu beantworten.

## **2.5 Verfügbarkeit der Stromversorgung und Klimatechnik**

Bereitstellung einer für den Normalbetrieb der Server notwendigen und ausreichenden unterbrechungsfreien Stromversorgung und Klimatechnik.

Alle das Netz, die Infrastruktur und Dienste betreffenden Definitionen finden keine Anwendung im Fall von Störungen hervorgerufen durch das Equipment von Kunden, durch die Server-Plattform, durch von Kunden betriebene Applikationen, durch Handlungen oder Fehler seitens von Kunden oder durch von Kunden beauftragte Dritte.

## **2.6 Reaktionszeit**

Maximale Dauer bis QualityHosting auf eine Störung oder Remote-Hands Anforderung reagiert. Die Reaktionszeit beginnt mit der Feststellung eines Alarms und Alarmierung der QualityHosting Technik durch das im QualityHosting-Netz befindliche Monitoringsystem bzw. bei Anforderung von Remote-Hands bei telefonischer Anforderung durch den Kunden. Die Reaktionszeit gilt mit dem Informieren der Kunden über die Störung auf der Internet-Seite <http://status.qualityhosting.de> oder Beseitigung der Störung als eingehalten. Die Reaktionszeit für Remote-Hands gilt mit Rückruf des Kunden vor dem Server stehend für eingehalten.

## **2.7 Max. Zeitspanne für Hardware-Austausch (nur für dedizierte Server)**

Maximale Zeitspanne bis defekte Hardware eines durch QualityHosting bereitgestellten Servers ausgetauscht ist. Die Alarmierung der QualityHosting Technik erfolgt durch den Kunden, sofern QualityHosting für den Server kein Hardware-Monitoring durchführt. Bei Hardware-Monitoring durch QualityHosting werden folgende Komponenten überwacht: RAID-Spiegel, CPU- und Gehäuse-Temperatur, Drehzahl der Gehäuse und CPU-Lüfter. Die Zeitspanne für den Hardware-Tausch gilt als eingehalten, wenn die defekten Teile getauscht wurden und der Kunde hierüber telefonisch oder via E-Mail informiert wurde.

## **2.8 Bereitstellungszeiten**

Maximale Zeitspanne für die Bereitstellung eines Dienstes durch QualityHosting. Die Bereitstellungszeiten berechnen sich ab Auftragsbestätigung durch QualityHosting. Ist Equipment des Kunden für die Abwicklung eines Auftrages erforderlich, das noch nicht zum Zeitpunkt der Auftragsbestätigung bei QualityHosting vollständig eingegangen ist,



berechnet sich die Bereitstellungszeit ab Eingang des vollständigen Equipments bei QualityHosting.

**Webhosting:** Dieser Dienst gilt als bereitgestellt, wenn der Account eingerichtet und dem Kunden die Zugangsdaten für den Account per E-Mail an die vom Kunden mitgeteilte E-Mail Adresse zugeschickt wurde.

**Serverhousing & Server Co-Location:** Dieser Dienst gilt als bereitgestellt, wenn der/die Server an das Internet angeschlossen wurden (Einbau in Rack, Anschluss an QualityHosting-Netz, Bereitstellung einer IP-Adresse sowie ggf. Mitteilung der Zugangsdaten für den Server).

**Rackhousing:** Dieser Dienst gilt als bereitgestellt, wenn das Rack betriebsbereit ist (Anschluss an QualityHosting-Netz und Stromanschluss).

## **3. SLAs in Bezug auf das Netz und Infrastruktur**

### **3.1 Verfügbarkeit der Internet-Anbindung**

- Die durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit der Internet-Anbindung beträgt 99,85%.

### **3.2 Verfügbarkeit der Stromversorgung**

- Die Stromversorgung gilt als verfügbar wenn die A oder B Stromschiene verfügbar sind.  
- Die Stromversorgung wird zu 99,99% im Monat sichergestellt.

### **3.3 Verfügbarkeit der Klimatechnik**

- Die Kühlung wird zu 99,99% im Monat sichergestellt.

## **4. SLAs in Bezug auf QualityHosting-Dienste**

### **4.1 Bereitstellungszeiten**

Die Bereitstellungszeiten für Dienste belaufen sich auf folgende Zeiten:

- WebHosting: maximal 4 Werktage\*
- ServerHousing & Co-Location: maximal 15 Werktage\*
- RackHousing: maximal 25 Werktage\*

\*) Montag bis Freitag ausschließlich gesetzlicher Feiertage

### **4.2 Max. Zeitspanne für Hardware-Austausch**

Im Falle einer Alarmauslösung durch unser Monitoringsystem oder durch den Kunden beträgt die maximale Zeitspanne vier Stunden.

### **4.3 Reaktionszeit**

Im Falle einer Alarmauslösung durch unser Monitoringsystem oder durch den Kunden beträgt die maximale Reaktionszeit eine Stunde.

### **4.4 Serververfügbarkeit**

- Die durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit eines Servers beträgt 99,00%.
- Wartungsarbeiten zählen als Verfügbarkeitszeiten



## 4.5 Diensteverfügbarkeit (nur für Webhosting-Produkte)

Die durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit unserer Dienste ist mindestens:

- ASP	98,5%
- ASP.NET	98,5%
- Auslieferung von HTML-Seiten	98,5%
- FTP-Zugriff	98,5%
- Datenbankzugriff auf MS-SQL Server	98,5%
- SMTP	98,5%
- POP3	98,5%

Wartungsarbeiten zählen als Verfügbarkeitszeiten

## 4.6 Performance (nur für Webhosting-Produkte)

Die durchschnittliche jährliche Performance unserer Dienste ist maximal:

- ASP	1s
- ASP.NET	1s
- Auslieferung von HTML-Seiten	1s
- FTP-Zugriff	1s
- Datenbankzugriff auf MS-SQL Server	1s
- SMTP	1s
- POP3	1s

## 5. Allgemeine Vertragsbedingungen

- Die im vorliegenden Dokument von QualityHosting übernommenen Verpflichtungen gelten nicht im Fall von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von QualityHosting liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.).

- QualityHosting haftet nicht für Mängel an den Netzen Dritter Übertragungswegebetreiber, mit denen eine Zusammenschaltung zum QualityHosting-Netz besteht.

## 6. Sicherstellung der SLAs

### 6.1 Eskalationsprozedur & Kundenkommunikation

Unsere Eskalationsprozedur für Störungen unseres Netzes sowie unserer Dienste stellt eine schnelle Reaktionszeit sowie Fehlerbehebung sicher.

Sämtliche Server und Dienste von QualityHosting werden im 30sek. Takt durch unser Monitoringsystem auf deren Verfügbarkeit geprüft. Stellt das Monitoring eine Störung fest wird wie folgt verfahren:

1. Ist die Störung nach 3min. immer noch aktiv, erhalten 2 Mitarbeiter hierüber per Email und SMS eine Information.
2. 5min. nach Feststellung der Störung leitet das Monitoringsystem automatisch Maßnahmen ein um die Störung selbstständig zu beheben.
3. Schlagen diese Maßnahmen fehl beginnen Techniker die Fehlerursache zu analysieren und zu beheben.
4. Kann eine Störung nicht binnen der Reaktionszeit behoben werden, werden unsere Kunden über die Website <http://status.qualityhosting.de> bzgl. der Störung informiert.



5. Nach erfolgreicher Behebung einer Störung über die die Kunden auf <http://status.qualityhosting.de> informiert wurden, erfolgt eine erneute Information der Kunden über die Art und Ursache der Störung auf dieser Website.

## **6.2 Wartungsfenster**

Zur Optimierung unseres Netzes und unserer Dienste sieht QualityHosting regelmäßig Wartungsarbeiten an dem Netzwerk, der Infrastruktur und den Servern außerhalb der Zeiten von montags bis freitags 7:00-19:30, mit Ausnahme von Feiertagen, vor. Der Kunde wird mindestens drei Arbeitstage im Voraus über planbare Arbeiten informiert, sofern diese Arbeiten Auswirkungen auf die Verfügbarkeit unserer Dienste oder Internet-Anbindung haben. Wartungsarbeiten werden auf unserer Website <http://status.qualityhosting.de> angekündigt. Dies schließt keine Notfälle ein. Zeiten in denen Wartungsarbeiten durchgeführt werden zählen als Zeiten, in denen die Dienste zur Verfügung stehen.

## **Stand 2005**

