

Service Level Agreements – Webhosting

Verfügbarkeit der Internet-Anbindung:

Die Internet-Anbindung umfasst den Anschluss von Servern an das Schott-IT, Bernhard Schott-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 Schott-IT, Bernhard Schott Netzwerk und dem Schott-IT, Bernhard Schott Router möglich ist.

Verfügbarkeit (in %)= (Messperiode - Ausfallzeit) x 100 / Messperiode.

Serververfügbarkeit

Die Server im Schott-IT, Bernhard Schott-Netz werden alle 5 Minuten durch ein im Schott-IT, Bernhard Schott Netzwerk eingerichtetes Monitoring-System überwacht.

Ein Server gilt als nicht verfügbar, wenn dieser ein IP-Paket (Länge von 64 Byte), das vom Monitoring-System an den Server geschickt wird, nicht an das Monitoring-System zurücksendet.

Verfügbarkeit (in %) = (Messperiode - (Anzahl der nicht beantworteten IP-Pakete x 5 Min.)) x 100 / Messperiode.

Dienstverfügbarkeit

Auf den von Schott-IT, Bernhard Schott 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 Schott-IT, Bernhard Schott-Netzwerk befindliches Monitoringsystem alle 5 Min. durchgeführt. Das Monitoring-System simuliert durch die Referenztests reale Userzugriffe, um die Verfügbarkeit des jeweiligen Dienstes zu prüfen. Ein Dienst gilt als nicht verfügbar, wenn ein durch das Monitoring-System simulierter Zugriff fehlschlägt. Verfügbarkeit (in %) = (Messperiode - (Anzahl fehlgeschlagener Zugriffe x 5Min.)) x 100 / Messperiode.

Performance

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

Grundsätzliches

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.

Verfügbarkeit der Schott-IT, Bernhard Schott Internet-Anbindung

Die durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit der Internet-Anbindung beträgt 99,75%.

Verfügbarkeit der Stromversorgung

Die Stromversorgung wird zu 99,85% im Monat sichergestellt.

Verfügbarkeit der Klimatechnik

Die Kühlung wird zu 99,85% im Monat sichergestellt.

Reaktionszeiten

Im Falle einer Alarmauslösung durch unser Monitoringsystem beträgt die maximale Reaktionszeit 4 Stunden während den normalen Arbeitszeiten.

Nach spätestens dieser Zeit, wird sich ein Mitarbeiter von Schott-IT, Bernhard Schott dem Problem annehmen und eine Lösung erarbeiten.

Es wird darauf hingewiesen, dass die Reaktionszeit nicht der Deeskalationszeit entspricht.

Schott-IT, Bernhard Schott wird sich bemühen eine möglichst geringe Deeskalationszeit zu erreichen.

Serververfügbarkeit

Die durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit eines Servers beträgt 99,00%.

- Wartungsarbeiten zählen als Verfügbarkeitszeiten

Diensteverfügbarkeit

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

Performance

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

Eskalationsprozedur & Kundenkommunikation

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

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

1. Ist die Störung nach 3 min. immer noch aktiv, erhalten zwei Mitarbeiter hierüber per Email und SMS eine Information.
2. 5 min. 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://www.schott-it.de/status> bezüglich der Störung informiert.
5. Nach erfolgreicher Behebung einer Störung, über die die Kunden unter <http://www.schott-it.de/status> informiert wurden, erfolgt eine erneute Information der Kunden über die Art und Ursache der Störung auf dieser Website.

Wartungsarbeiten

Zur Optimierung unseres Netzes und unserer Dienste sieht Schott-IT, Bernhard Schott regelmäßig Wartungsarbeiten an unserem Netzwerk, unserer Infrastruktur und unseren Servern außerhalb der Zeiten von montags bis freitags 7:00-19:00, mit Ausnahme von Feiertagen, vor.

Der Kunde wird mindestens einen Arbeitstag 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://www.schott-it.de/status> angekündigt. Dies schließt keine Notfälle ein.

Zeiten, in denen Wartungsarbeiten durchgeführt werden, zählen als Zeiten, in denen die Dienste zur Verfügung stehen

