



Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement (SLA)

e.WebHosting

1 Einleitung

e.discom stellt mit modernen Technologien schnelle, breitbandige und hochverfügbare Internet-Zugänge zur Verfügung. Als Internet Service Provider mit eigenem Autonomem System ist e.discom Teil des Internets und liefert mit eigenen Übertragungswegen und Backboneknoten die Basis für eine schnelle Kommunikation in der Region Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern.

Diese Infrastruktur ist die Basis für die Bereitstellung aller Services vom Übertragungsweg über Internet-Festverbindungen bis hin zur IP-Telefonie oder dem eigenen Webserver.

Mit *e.WebHosting* erhalten Kunden der e.discom eine leistungsstarke Plattform mit allen Funktionen und Diensten für den zuverlässigen Betrieb der eigenen Webpräsenz.

Alle zum Einsatz kommenden Dienste, Frameworks und Backend-Systeme entsprechen den weltweiten Standards für das Hosting von Webseiten und werden entsprechend der technischen Entwicklung fortlaufend aktualisiert. Somit sind die Voraussetzungen für den professionellen und zukunftsfähigen Betrieb von Webseiten mit den unterschiedlichsten technischen Anforderungen geschaffen.

e.discom sichert ihren Kunden die Verfügbarkeit und korrekte Funktionalität der bereitgestellten Basisdienste aus einer Hand zu.

2 Standardleistungen

e.discom schafft im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Voraussetzungen für die Erstellung und den Betrieb einer Webpräsenz. Zusätzlich zu der Bereitstellung der technischen Rahmenbedingungen erhält der Kunde über ein Webportal die Möglichkeit, die Webpräsenz zu verwalten und individuelle Einstellungen selbstständig vorzunehmen.

2.1 Produkte

e.discom bietet das Produkt *e.WebHosting* in drei möglichen Varianten an:

- e.WebHosting BASIC
- e.WebHosting PROFESSIONAL
- e.WebHosting PREMIUM

Entsprechend der Produktausprägung wird dem Kunden ein unterschiedlicher Funktionsumfang zur Verfügung gestellt. Dieser ist in der jeweils aktuellen Preisliste konkret beschrieben und bepreist.



2.2 Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt jährlich und im Voraus. Es erfolgt keine Berechnung der tatsächlich innerhalb des Produkts genutzten Funktionen oder deren Auslastung. Mit Auswahl der entsprechenden Produktvariante stehen dem Kunden alle darin enthaltenen Funktionen zur Verfügung.

2.3 Bereitgestellte Dienste

Innerhalb des Produkts *e.WebHosting* werden die folgenden Funktionen und Dienste bereitgestellt. Deren konkrete Ausprägung ist Abhängig von der Produktkategorie:

- Apache Webserver
- Webspaces
- unbegrenzte Anzahl an E-Mail-Postfächern
- Inklusiv-Domains*
- unbegrenztes Transfervolumen
- MySQL-Datenbanken
- administrative FTP-Zugänge
- administrative SSH-Zugänge
- CGI-Skripte
- automatisches tägliches Backup

Der genaue Funktionsumfang der einzelnen Produktkategorien ist in der jeweils aktuellen Preisliste konkret beschrieben und bepreist.

*Die Registrierung erfolgt nach den Richtlinien der zuständigen Domain-Vergabestelle (DeNIC, ICANN, etc.).

2.4 Kundenportal

Durch das Kundenportal wird die individuelle Verwaltung sämtlicher Einstellung zu dem Produkt ermöglicht. Der konkrete Funktionsumfang ist abhängig von der jeweiligen Produktvariante.

Die folgenden Funktionen werden bereitgestellt:

- Konfiguration und Verwaltung der E-Mail Postfächer
- individuelle Konfiguration von Software-Versionsständen (PHP, MySQL)
- individuelle Anpassung PHP-spezifischen Einstellungen
- Verwaltung der Datenbanken mit Hilfe von *phpMyAdmin*
- Logging und Debug-Informationen
- Erstellung und Verwaltung der FTP und SSH-Accounts
- grafische Statistiken zur Webseite
- Verwaltung der Domains
- eigenverantwortliche Erstellung von AuthCodes (bei Domain-Umzug zu einem anderen Provider)
- individuelle Anpassung von Nameserver-Einstellung



2.5 Automatische Backups

Automatische Backups werden täglich zwischen 1:00 Uhr und 4:00 Uhr erstellt. Die Sicherungen werden jeweils 3 Tage vorgehalten. Dabei werden die folgenden Daten gesichert:

- alle Daten des Webspaces
- alle Datenbanken
- alle E-Mail-Postfächer

Bei der Rücksicherung ist es möglich, den gesamten Datenbestand oder auch nur einzelne Bestandteile wiederherzustellen. Die folgenden Rücksicherungen sind möglich:

- Wiederherstellung einer oder mehrerer Datenbanken
- Wiederherstellung von einzelnen Tabellen innerhalb einer Datenbank
- Wiederherstellung einzelner E-Mail-Postfächer
- Wiederherstellung einzelner Postfach-Unterorder (IMAP)

Eine erfolgreiche und vollständige Wiederherstellung der Daten kann nicht garantiert werden. In Einzelfällen ist es möglich, dass ein Backup nicht erstellt oder zurückgespielt werden kann bzw. Tabellen deren Größe 2GB überschreiten vom Backup ausgenommen werden.

Sollte der Datenverlust nicht durch e.discom verschuldet sein, erfolgt eine Rücksicherung der gewünschten Daten gemäß der aktuellen Preisliste.

2.6 Manuelle Backups

Das Kundenportal bietet dem Kunden die Möglichkeit, selbstständig Backups der Datenbanken vorzunehmen. Die Erstellung, Verwaltung und Wiederherstellung dieser Backups liegt in der Verantwortung des Kunden.

3 Zusätzliche Leistungen

Entsprechend spezifischer Kundenanforderungen sind auf Anfrage individuelle Produkterweiterungen möglich. Die möglichen Erweiterungen sind in der aktuellen Preisliste aufgeführt und bepreist.

Zusätzliche Leistungen, die weder in der Preisliste noch in den Abschnitten 2.3 und 2.4 beschrieben sind, können mit e.discom abgestimmt werden, sofern die technische und organisatorische Umsetzung möglich ist.

4 Service Level Definition

e.discom beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen ihrer bestehenden technischen und organisatorischen Möglichkeiten. e.discom nimmt Störungen täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr unter der Rufnummer 0331/9080-3000 entgegen.



4.1 Service Level

Verfügbarkeit	98,5 %
Annahme von Störungen	täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr
Reaktionszeit	2 Stunden
Störungsbehebung	Mo – Fr. 08:00 bis 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen
Max. Wiederstellungszeit	24 Stunden
Anmeldefrist für planmäßige Wartungsarbeiten	5 Arbeitstage
Zeitfenster für planmäßige Wartungsarbeiten	0:00 bis 24:00 Uhr

4.2 Erläuterungen zum Service Level

- Störung

Die Dauer der Störung beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden und endet mit der Beseitigung der Störung.

- Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit berechnet sich als Verhältnis der Zeit, in welcher die Verbindung störungsfrei zur Verfügung gestanden hat, zu dem Zeitabschnitt, über den die Verfügbarkeit betrachtet wird, wie folgt:

$$\text{Verfügbarkeit in Prozent} = \frac{\text{Anzahl der Stunden im Betriebsjahr} - \text{Anzahl der nicht verfügbaren Stunden im Betriebsjahr}}{\text{Anzahl der Stunden im Betriebsjahr}} * 100$$

Die Anzahl der Stunden im Betriebsjahr beträgt 8.760 Stunden. Ein Betriebsjahr entspricht einem Kalenderjahr. Bei unterjährigem Vertragsbeginn oder –ende werden die Stunden im Betriebsjahr anteilig berechnet.

Ausfallzeiten, welche aus folgenden Gründen entstehen, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt:

- Durch höhere Gewalt bedingte Ausfälle
- Ausfälle / Beeinträchtigungen aufgrund geplanter und durch den Kunden bestätigter Wartungsarbeiten
- Einschränkungen von Diensten, deren Ursachen außerhalb der durch e.discom bereitgestellten Infrastruktur zu begründen sind.



- Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeit innerhalb der die e.discom erste Maßnahmen zur Störungsbeseitigung trifft und dem Kunden ein erstes Zwischenergebnis zum Status der gemeldeten Störung mitteilt, gemessen ab Eingang der Störungsmeldung.

- Störungsbehebung

Die Störungsbehebung beschreibt die Zeit in der die Arbeiten zur Behebung der Störung stattfinden.

- Maximale Wiederherstellungszeit

Die maximale Wiederherstellungszeit kennzeichnet den Zeitraum von Meldung der Störung bis zur Störungsbehebung. Dabei wird nur der unter „Störungsbehebung“ genannte Zeitraum angerechnet.

Ausfallzeiten, welche aus folgenden Gründen entstehen, werden bei der Berechnung der maximalen Wiederherstellungszeit nicht berücksichtigt:

- Durch höhere Gewalt bedingte Ausfälle
- Ausfälle / Beeinträchtigungen aufgrund geplanter und durch den Kunden bestätigter Wartungsarbeiten

- Anmeldefrist für planmäßige Wartungsarbeiten

Sofern planmäßige Wartungsarbeiten im Netz der e.discom erforderlich sind und diese zu Einschränkungen der bereitgestellten Leistung führen, wird e.discom diese mit dieser Frist im Voraus beim Kunden anmelden.

- Zeitfenster für planmäßige Wartungsarbeiten

Sofern planmäßige Wartungsarbeiten im Netz der e.discom erforderlich sind und diese zu Einschränkungen der bereitgestellten Leistung führen, wird e.discom diese innerhalb dieses Zeitfensters durchführen.