

Silver: Web:Dedicated

LEISTUNGSBESCHREIBUNG // STAND: Oktober 2011, V 0.9 18102011bvy

INHALT:

Einleitung
Leistungsumfang
Optionale Leistungen
Störungen & Wartung
Verfügbarkeit am Backbone

1. Einleitung

Silver:Web:Dedicated ist die Webhosting-Lösung für Nutzer mit professionellen Ansprüchen. Für Hosting-Projekte mit Bedarf nach hohem Speicherplatz bzw. Traffic sowie garantierten Systemressourcen, kann aus unterschiedlichen, optimierten Paketvarianten gewählt werden. Silver:Web:Dedicated ist in drei verschiedenen Größen (Office, Professional, Enterprise) erhältlich und wird mit der Option "Managed" vollständig von Silver Server administriert, der Kunde muss sich nicht länger um die laufenden notwendigen Systemupdates kümmern.

2. Leistungsumfang

2.1. Silver:Web:Dedicated umfasst:

- Unterbringung im Datacenter von Silver Server
- Redundante Internet-Anbindung
- Support Hotline
- IP-Adressen
- Domain
- Verfügbarkeit am Backbone

2.2. Optional

- Server:Admin
- Silver:Web:Dedicated:Backup

3. Technische Spezifikationen

3.1. Hardware

Als Hardwareplattform für Silver:Web:Dedicated Systeme kommen HP DL380/HP DL 360 zum Einsatz. Diese zeichnen sich durch hot-plugfähige Komponenten und hohen IO-Durchsatz aus. Durch das ständige Vorhandensein von cold-standby-Hardware gewährleistet Silver Server den kurzfristigen Austausch defekter Komponenten.

3.2. Software

Das Grundsystem von Silver:Web:Dedicated beinhaltet ein vorkonfiguriertes Betriebssystem (Fedora, Centos oder Debian), bei der Option "Managed" kommt Debian zum Einsatz. Weiters können bei "Managed" eine Reihe von Dienstprogrammen nach Anforderung des Kunden installiert werden. Silver Server sorgt zudem bei der Option "Managed" für Korrekturen und Erweiterungen des Betriebssystems und der Dienstprogramme, die einer Leistungssteigerung und/oder der Erweiterung der Betriebssicherheit dienen.

3.3. Housing

Im Silver Server-Datacenter im Medienhaus an der Heiligenstädter Lände wird modernes Serverhousing verwirklicht. Der Serverraum wird rund um die Uhr betreut, Zutrittssysteme, Klima- und Löschanlagen sorgen für die notwendige Sicherheit. Durch die redundante Anbindung an den Glasfaserring von Silver Server ist eine hohe Verfügbarkeit der Internetanbindung garantiert.

Spezifikationen:

- Redundante GBit-Anbindung
- 0,9 msec Ping zum VIX
- Redundante internationale Uplinks
- Keine Überbuchung am Backbone
- Volle Klimatisierung
- Löschanlage
- Notstromaggregat
- 24x7 Netzwerküberwachung
- 24x7 Bereitschaftsdienst

3.4. Security

Silver Server unternimmt alles Mögliche und Zumutbare, um Datensicherheit zu gewährleisten und den Zugriff von unberechtigten Dritten zu unterbinden. Silver Server kann jedoch nicht für z.B. Konfigurationsfehler seitens des Kunden gegenüber dem Kunden oder Dritten haften.

3.5. Leistungen im Detail

3.5.1. Domain

Produkt	Second Level Domains
Silver:Web:Dedicated:Office	1
Silver:Web:Dedicated:Professional	5
Silver:Web:Dedicated:Enterprise	10

Entsprechend der Verfügbarkeit kann der Kunde zwischen folgenden Endungen wählen: .at, .org, .net, .com.

In diesem Zusammenhang werden folgende Leistungen erbracht:

- Registrierung bzw. Transfer der Domain von einem anderen ISP.
- Administrierung einer Domain.
- Verwaltung aller Einträge am Nameserver von Silver Server.
- Silver Server ist somit technischer Ansprechpartner gegenüber dem Registrar.
- Weiters ist Silver Server einziger Billing Kontakt für diese Domain, für den Kunden fallen keine weiteren Kosten an.

Optional bietet Silver Server bei Bedarf auch weitere Domain-Services wie Datenänderungen oder Inhaberwechsel an.

3.5.2. Speicherkapazität und Trafficverbrauch

Produkt	Speicherkapazität	RAM	Traffic (Fair-Use)
Silver:Web:Dedicated:Office	10 GB	1 GB	30 GB
Silver:Web:Dedicated:Professional	20 GB	1,75 GB	60 GB
Silver:Web:Dedicated:Enterprise	50 GB	3 GB	150 GB

3.5.3. IP-Adressen

Grundsätzlich bekommt jedes Silver:Web:Dedicated-Produkt eine statische IP-Adresse (IPv4 und IPv6) zugewiesen. Es besteht die Möglichkeit zusätzliche IP-Adressen nach Bedarf zu beantragen. Für die Nutzung von statischen IP-Adressen fallen weitere Kosten an.

3.6. Herstellung

3.6.1. Bestellung

Der Kunde muss bei der Bestellung das gewünschte Betriebssystem auswählen und sämtliche benötigten Dienstprogramme angeben. Nachträgliche Installationen sind kostenpflichtig und werden pro angefangene Stunde zu 110.00 Euro verrechnet."

3.6.2. Installation von Standardprodukten

Software inkludiert	Debian "Managed"
ProFTP	x
php	x
mod_Perl	x
MySQL	x
PostgreSQL	x
Tomcat	x
JDK	x
JRE	x
Mailman	x
mod_SSL	x
PHPmyAdmin	x
Sendmail	x
Backup 3x Full (3 Tage)	x
Offlinetools RMC	x

Die Standardprodukte Backup 3x Full und Offlinetools RMC werden auch bei Fedora und Centos (unmanaged) installiert.

3.6.3. Zugangsdaten

Die Zugangsdaten werden dem Kunden an die bei der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse übermittelt. Der Kunde überprüft die Vollständigkeit und bestätigt diese per Reply an Silver Server.

4. Optionale Leistungen

Bei Bedarf können von Silver Server auch folgende Dienstprogramme kostenpflichtig installiert werden: Typo3, Webalizer, Awstats, SSL-Vhost, Gallery3, Phorum, Webmin, Vexim, Horde und Plesk. Zusätzliche, nicht hier gelistete Dienstprogramme, können angefordert werden, die Installation wird nach Aufwand verrechnet.

4.1. Silver:Admin

Grundsätzlich sind sowohl bei den Managed als auch bei den Unmanaged-Produkten keine Administrationsarbeiten inkludiert (ausgenommen Updates und Pflege des bestehenden Systems bei Managed). Es kann jedoch bei Bedarf eine Silver:Admin-Pauschale vereinbart werden, in deren Rahmen eine bestellte Anzahl von Dienstleistungsstunden pro Monat inkludiert sind.

4.2. Silver:Web:Dedicated:Backup

Silver:Web:Dedicated:Backup bietet professionelle Datensicherung. Im Falle eines Datenverlustes können einzelne Dateien wiederhergestellt werden. Dabei kommt "Bacula" als Backuplösung zum Einsatz.

Um eine vollständige Datensicherung zu gewährleisten, werden täglich alle Veränderungen (inkrementell) und wöchentlich alle zum Backup vorgesehenen Daten auf Bandlaufwerken gesichert (Full Backup). Die Backup-Bänder werden sicher archiviert (Off-Site) und für drei Wochen aufbewahrt. Bei Bedarf sind zudem auch individuelle Backup-Strategien möglich.

Im Fall von Datenverlusten werden einzelne Files innerhalb von 24 Stunden wiederhergestellt.

Spezifikationen:

- Tägliches inkrementelles Backup
- Wöchentliches Full-Backup
- Off-Site Archivierung
- Restore einzelner Files innerhalb von 24 Stunden
- Restore einzelner Files in verschiedenen Versionen
- Getrenntes Accounting des Backuptraffics
- Monitoring des Backups 24/7
- Optional längere Speicherzeiten
- Monatlich stehen 100 GB Backup-Platz zur Verfügung

Es besteht die Möglichkeit zusätzlichen Backup-Platz nach Bedarf zu beantragen. Für die Nutzung fallen weitere Kosten an.

5. Wartung

Der Kunde ist selbst für die Sicherheit der Services verantwortlich und muss Updates regelmäßig durchführen.

Bei der Option "Managed" ist Silver Server für die Sicherheit der Services verantwortlich und muss Updates regelmäßig durchführen. Der Kunde hat keinen Root-Zugriff auf das System. Ausnahmen sind einzelne Befehle mittels „sudo“ nach Absprache mit dem Sysadmin-Team von Silver Server.

5.1. Wartungsebenen

Silver Server ist bemüht, eine grundsätzliche Reaktionszeit von 24 Stunden einzuhalten.

5.1.1. Niedere Priorität

Allgemeine Wartungsarbeiten – z.B. Updates, funktionale Erweiterungen werden wenn technisch möglich binnen einem Monat erledigt.

5.1.2. Mittlere Priorität

Lästige aber ungefährliche Fehler werden, wenn technisch möglich, binnen einer Arbeitswoche erledigt.

5.1.3. Hohe Priorität

Wesentliche Funktionen des Systems sind ausgefallen. z.B.: Services für den Endkunden nicht erreichbar oder Webserver geht nicht. Zweckdienliche Maßnahmen werden unverzüglich, spätestens aber innerhalb von vier Stunden werktags durchgeführt.

5.2. Eskalationslevel

Level 0 - Im Falle eines Ausfalles wird der Silver Server 24x7-Dienst von der entsprechenden Monitoring-Software verständigt der 24x7 Dienst beginnt sofort aber spätestens innerhalb der Reaktionszeit mit der Lösung des Problems.

Level 1 - Sollte der 24x7-Dienst das Problem nicht lösen können, wird einer der Project Engineers verständigt der sofort, aber spätestens innerhalb der Reaktionszeit, mit der Lösung des Problems beginnt.

Level 2 - Sollte der Project Engineer das Problem nicht innerhalb der Reaktionszeit + vier Stunden lösen können, muss ein Project Manager verständigt werden.

5.3. Störungen & Wartung

5.3.1. Störungen

Im Störfall ist der Support von Mo-Fr von 8:00 bis 20:00 unter der Telefonnummer: 059944-2010 erreichbar. Außerhalb der Geschäftszeiten ist für Notfälle der kostenpflichtige 24x7 Bereitschaftsdienst unter 0900 470 900 zum Tarif von 1,81 Euro/min erreichbar.

5.3.2. Wartung

Damit die Servicequalität eingehalten werden kann, wird die eingesetzte Hard- und Software von Silver Server und/oder dessen Vertragspartnern gewartet. In diesen Bereich fallen alle Leistungen der vorbeugenden Wartung, wie Reparatur bzw. Ersatz defekter Teile oder Systeme und Softwarewartung.

Wartungsarbeiten, die mit Serviceunterbrechungen verbunden sind, werden in der Regel in vordefinierten Wartungsfenstern jeweils täglich in der Nacht zwischen 22:00-06:00 Uhr durchgeführt und im Normalfall mind. drei Werktage im Voraus über <http://mailman.sil.at/mailman/listinfo/tac> angekündigt. Dabei wird der Kunde über Zeitpunkt und voraussichtliche Dauer des Serviceausfalls informiert.

Silver Server behält sich vor, die Zeiten der vordefinierten Wartungsarbeiten einseitig zu ändern.

Für umfangreiche Arbeiten, die innerhalb der angeführten Wartungsfenster aus Zeitgründen nicht durchgeführt werden können (bzw. für kurzfristige unaufschiebbare Arbeiten, die zur Abwendung von Betriebsausfällen unbedingt notwendig sind), können von Silver Server Wartungsfenster beansprucht werden.

Serviceausfallszeiten, die durch vorangekündigte Wartungsarbeiten innerhalb der vordefinierten oder anderer vereinbarten Wartungsfenster begründet sind, zählen bei der Berechnung der Serviceverfügbarkeit nicht als nichtverfügbare Zeiten und gelten als suspendierte Zeiten.

5.4. Verfügbarkeit

Unter normalen Umständen garantiert Silver Server maximal **2 h/Monat** unangekündigte Gesamtausfallzeit (= 2 h/month unscheduled downtime).

Unter außergewöhnliche Umstände fallen folgende Situationen:

- Naturkatastrophen (z.B.: Feuer, Wasser, Hagel, ...),
- Einbruch/Diebstahl trotz vorhandener Sicherheitseinrichtungen Anschläge aller Art, einschließlich Hackerangriffe trotz Einhaltung der gebotenen Standards

Für Änderungen durch den Kunden, welche von Silver Server nicht abgenommen wurden, ist Silver Server nicht verantwortlich. Eine Änderung gilt dann als abgenommen, wenn diese schriftlich durch Silver Server bestätigt wurde.

6. Änderungsmanagement

Als generelles Kommunikationsmittel aller beteiligten Unternehmen dient E-Mail. Änderungen werden im Normalfall vom Kunden initiiert und müssen an die E-Mail Adresse sysadmin@sil.at gerichtet werden. Werden Änderungen von Silver Server vorgeschlagen, müssen diese vom Kunden freigegeben werden. Ausgenommen davon sind systemkritische Updates, die für den ordnungsgemäßen und sicheren Betrieb des Systems notwendig sind.

6.1. Kleine Änderungen

Kleine Änderungen erfordern eine Downtime von weniger als 15 min. und sind leicht reversibel.

Beispiele:

- Änderungen von Konfigurationsfiles
- User und virtuelle Hosts einrichten



Änderungsprozedere :

Der Kunde äußert seinen Wunsch schriftlich an die Adresse von Silver Server oder in elektronischer Form via E-Mail an die Adresse sysadmin@sil.at. Silver Server entscheidet ob die Änderung als klein eingestuft werden kann oder nicht.

Der Änderungsantrag enthält:

Datum, beteiligte Personen, Problembeschreibung, Problemlösung, Terminplan;

Wird die Änderung als klein und innerhalb des Terminplans lösbar eingestuft, wird sie von Silver Server so schnell als möglich erledigt.

6.2. Große Änderungen

Große Änderungen betreffen das System als ganzes, erfordern eine Downtime von mehr als 15 min. und sind nicht einfach reversibel.

Beispiele: Änderung einer Datenbankversion, Hinzufügen einer CPU

6.3. Änderungsprocedere

Der Kunde übermittelt seinen Wunsch schriftlich an die E-Mail Adresse sysadmin@sil.at.

Gemeinsam schreiben ein Mitarbeiter von Silver Server und der Kunden einen Änderungsantrag.

Dieser Änderungsantrag enthält: Datum, beteiligte Personen, Problembeschreibung, Problemlösung, Terminplan, vertragliche Ergänzungen/Überarbeitungen. Der Änderungsantrag wird von den beteiligten Personen (Kunde/Silver Server) unterzeichnet und dadurch freigegeben.

Der Änderungsantrag wird automatisch Bestandteil dieses Vertrages.

7. Verfügbarkeit am Backbone

Garantierte Verfügbarkeit	99,80%
max. nicht verfügbare Zeit	17,52 h/Jahr
Core Latency	20ms
Core Packet Loss	< 3 %
Monitoring	24x7
Störungsannahme	24x7
Verfügbarkeit Servicetechniker	24x7
Reaktionszeiten (Mo-Fr 08:00-20:00)	max. 30 min
Reaktionszeiten (Mo-Fr 20.00-8.00, Sa, So, Feiertage)	max. 4 Stunden