

# Silver:Webhost

---

LEISTUNGSBESCHREIBUNG // STAND: September 2011, V 0.4 02092011bvy

---

**INHALT:**

Einleitung

Leistungsumfang

Optionale Leistungen

Störungen & Wartung

Verfügbarkeit am Backbone



## 1. Einleitung

Silver:Webhost ist eine professionelle Webhosting-Lösung auf Linux-Basis. Das Housing erfolgt auf zentral betriebenen Servern in einer Shared-Umgebung im Rechenzentrum von Silver Server. Das Produkt gibt es in drei verschiedenen Größen: Silver:Webhost:Office, Silver:Webhost:Professional, Silver:Webhost:Enterprise.

## 2. Leistungsumfang

### 2.1. Silver:Webhost umfasst:

- Bereitstellung und Wartung des Silver:Webhosting-Grundsystems
- Unterbringung im Datacenter von Silver Server
- Redundante Internet-Anbindung
- Support Hotline
- Domain
- Verfügbarkeit am Backbone
- Optionale Leistungen

### 2.2. Technische Spezifikationen

#### 2.2.1. Hardware

Als Hardwareplattform für Silver:Webhosting-Systeme kommen HP DL360G5 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.

#### 2.2.2. Software

Das Grundsystem von Silver:Webhost beinhaltet ein vorkonfiguriertes Betriebssystem (Debian 4.0 ETCH) sowie eine Reihe von Dienstprogrammen, die nach Anforderung des Kunden installiert werden. Silver Server sorgt für Korrekturen und Erweiterungen des Betriebssystems und der Dienstprogramme, die einer Leistungssteigerung und/oder der Erweiterung der Betriebssicherheit dienen.

Silver Server behält sich vor, Versionen der bereitgestellten Programme ohne Benachrichtigung des Kunden zu ändern (z.B. neue Version von PHP, usw.) um die Leistungsmerkmale des Services auf dem erforderlichen Stand zu halten.

#### 2.2.3. Housing

In puncto Leistungen und Infrastruktur gelten bei allen Serverhousing-Produkten von Silver Server höchste Qualitätsansprüche. Dazu gehört ua. die Rundumbetreuung des Serverraums, spezielle Zutrittssysteme für ein Höchstmaß an Sicherheit, Klima- und Löschanlagen sowie maximale Verfügbarkeit der Dienste durch eine redundante Anbindung.

Spezifikationen:

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

#### 2.2.4. 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. Leistungen im Detail

#### 3.1. Standard Funktionen:

Silver:Webhost	Office	Professional	Enterprise
Domain Anzahl	1	3	5
Transfervolumen	Fair-Use oder Flat-Rate	Fair-Use oder Flat-Rate	Fair-Use oder Flat-Rate
Webspace Größen	350 MB	1 GB	5 GB
Admin Interface	x	x	x
Hosts maximal	25	50	100
FTP-Accounts/Host	1	1	1
Sub-Domains	unlimitiert	unlimitiert	unlimitiert
Aliasse (Files, Server, Scripts)	5	10	25
Besucherstatistik	x	x	x
Logfiles	x	x	x
Shared SSL	x	x	x
Verzeichnis Schutz für http	.htaccess	.htaccess	.htaccess
eigene Fehlerseite	x	x	x
XML	x	x	x
CGI-bin	x	x	x
PHP	x	x	x
Perl	x	x	x
SSI	x	x	x
Python	x	x	x
Ruby	x	x	x
ZIPLib	x	x	x
FreeType	x	x	x
ImageMagick	x	x	x
MySQL (inkl. phpMyAdmin)	20 MB	40 MB	60 MB
Typo3	-	x	x
WordPress (Blog)	-	x	x
Gallery2 (Fotogalerie)	-	x	x
osCommerce (Online Shop)	-	x	x
tägliche Datensicherung	x	x	x
Restore via Support	x	x	x

#### 3.1.1. Domain

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.
- Administration 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.

### 3.1.2. Transfervolumen

Silver Server bietet die Transfervolumen Fair-Use und Flat-Rate an, wobei das Transfervolumen Fair-Use standardmäßig eingerichtet ist.

**Fair-Use:** Das inkludierte Transfervolumen beträgt 20 GB bis max. 50 GB pro Kalendermonat. Das inkl. Transfervolumen pro Kalendermonat bezieht sich auf den gesamten Down- und Upload. Anstatt den auf einen Monat festgelegten Traffic heranzuziehen, wird ein dreimonatiger Mittelwert beurteilt. Nur wenn dieser Mittelwert des Fair-Use-Traffic-Limits überschritten wurde, kommt es zur Umstellung auf ein entsprechend höheres Verrechnungsmodell. Einmalige Ereignisse, etwa verursacht durch Viren oder offene Mail-Relays, werden dabei nicht berücksichtigt. Die Umstellung selbst wird kostenfrei durchgeführt.

**Flat-Rate:** Flat-Rate beinhaltet ein unlimitiertes Datentransfervolumen, es gibt keine Nachverrechnung.

Zur Überprüfung der verbrauchten Datenmenge hat der Kunde mittels Login die Möglichkeit eine Online-Statistik unter <https://admin.sil.at> einzusehen.

### 3.1.3. Webspaces-Größen

Webspaces kann in den in der oben angeführten Tabelle angegebenen Schritten bestellt werden. Dabei kann der Webspaces eine maximale Größe von 5 GB erreichen.

### 3.1.4. Admin Interface

Jeder Webspaces verfügt über ein mit Benutzernamen und Kennwort geschütztes Online Administrations Interface.

### 3.1.5. Hosts

Silver:Webhost bietet die Möglichkeit mehrere Hosts anzulegen und damit unterschiedliche Websites zu betreiben. Pro Host steht ein FTP-Account zur Verfügung.

### 3.1.6. Sub-Domains

Der Kunde kann für die jede Domain via Admin Interface eine unlimitierte Anzahl von Sub-Domains anlegen.

### 3.1.7. Server-Aliases

Weiters kann der Kunde dem Webhost via Admin Interface, die in der Tabelle genannte Anzahl von Server-Aliases zuordnen.

### 3.1.8. Besucherstatistik mittels AWStats

Silver Server richtet standardmäßig eine mit Benutzernamen und Kennwort geschützte umfangreiche Besucherstatistik für den http-Datenverkehr ein. Um die Statistik der Website nicht zu verfälschen, werden die Besuche der Statistik selbst, in dieser weder ausgewertet noch dargestellt.

### 3.1.9. Shared SSL

Das auf Silver Server lautende SSL-Server-Zertifikat, kann vom Kunden mitbenutzt werden. Das SSL-Zertifikat lautet nicht auf den Namen oder Domainnamen des Kunden.

### 3.1.10. MySQL (inkl. phpMyAdmin)

Die Datenbanken liegen auf einem eigens dafür eingerichteten Datenbankserver. Aus Sicherheitsgründen werden alle Datenbanken ausschließlich als hidden-Datenbanken betrieben und sind nur über den Webspaces selbst zu erreichen. Silver Server stellt dem Kunden zur Administration eine Weboberfläche (phpMyAdmin) zur Verfügung.

### 3.1.11. Restore via Support

Silver Server erstellt automatisch täglich pro Webspaces eine Sicherung und überschreibt die vorangegangene. Der Kunde kann via Support Hotline von Silver Server veranlassen, dass seine gesamten aktuellen Webspaces-Daten mit der von Silver Server abgelegten Sicherung überschrieben werden.

### 3.1.12. Tägliche Datensicherung

Unter täglicher Datensicherung ist die Sicherung der Silver Server-Infrastruktur zu verstehen, um Datenverluste durch Verschulden von Silver Server (z.B. Hardwaredefekt) zu verhindern und im Bedarfsfall diese Daten gesamthaft pro Server wiederherstellen zu können.

### 3.1.13. Applikationen

Die Produkte Silver:Webhost:Professional und Silver:Webhost:Enterprise beinhalten vorkonfigurierte Applikationen, die bei Bedarf nur noch im Webadmin-Interface aktiviert werden müssen.

- **Typo3** ist ein Open Source Web Content Management-System für mittlere bis große Websites welches auf der Skriptsprache PHP basiert.
- **Gallery 2** ist ein Open Source Online-Fotoalbum.
- **WordPress** ist ein Open Source-CMS/Blog
- **osCommerce** ist ein Open Source-Onlineshop.

### 3.1.14. Logfiles

Die Logfiles sind mittels eines Webinterfaces einsehbar, downloadbar und können quasi in Echtzeit mitverfolgt werden.

### 3.2. Bereitstellung

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nicht anders vereinbart ist, innerhalb von drei Werktagen nach Vertragsabschluss bzw. drei Werktage ab dem Zeitpunkt, an dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Insbesondere kann die Frist erst zu laufen beginnen, wenn der Kunde alle für Vertragsabschluss und Durchführung nötigen Daten Silver Server bekannt gegeben hat.

Silver Server treffen jedoch keine Verzugsfolgen und Haftungen, wenn eine Nichteinhaltung der Bereitstellungsfrist auf Verzögerungen bei Leistungen durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen von Silver Server sind, und nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Silver Server beruht.

### 3.3. 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. Störungen & Wartung

### 4.1. Störungen:

Im Störfall ist der Support von Mo-Fr von 8:00-20:00 Uhr unter der Telefonnummer: 059944-2010 erreichbar. Außerhalb der Geschäftszeiten ist für Notfälle der kostenpflichtige 24x7 Bereitschaftsdienst unter 0 900 470 900 zum Tarif von 1,81 Euro/Min erreichbar.

Der Support ist auch von Montag bis Sonntag in der Zeit von 00:00-24:00 Uhr per E-Mail unter support@sil.at erreichbar. Die Bearbeitung erfolgt von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:00-20:00 Uhr, in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

### 4.2. Wartungszeiten

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 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.

#### 4.3. 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

Wartungs- und Entstörungsleistungen von Silver Server werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in dem von Silver Server zur Verfügung gestellten Produktes aufgetreten ist oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurden.

#### 5. 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