

Service Level Agreement

Stand: 18.12.2009

Einleitung

Dieses Service Level Agreement (SLA) beschreibt, welche Verfügbarkeit man von den Hosting-Dienstleistungen von IBCL erwarten darf.

Housingcenter-SLA als Basis

Wir können nicht mehr Verfügbarkeit versprechen als der Housing-Anbieter uns verspricht, abzüglich eines Puffers für unsere eigenen betriebsnotwendigen Wartungsarbeiten.

Die Ausgangsbasis für dieses SLA ist daher die "*Leistungsbeschreibung_Housing*" der *Stadtwerke Hall in Tirol GmbH*, insbesondere Kapitel *VI: Störung & Wartung* und *VII. Service Level Agreement*. Zwischen den Stadtwerken Hall und IBCL ist selbstverständlich Sonder-SLA vereinbart, also 99,8% Verfügbarkeit (max. 17,52 Stunden Ausfall im Jahr), max. 1 Stunde Reaktionszeit zu Geschäftszeiten, max. 4 Stunden Reaktionszeiten sonst.

Verfügbarkeit Hosting-Dienste

Für Standard-Hosting-Dienste (Webpace, Mailboxen, DNS) versprechen wir eine Verfügbarkeit von 99.6%, d.h. eine maximal nicht verfügbare Zeit von 35 Stunden im Jahr.

Priority-Kunden (solche die von uns OpenVZ-VEs betreiben und betreuen lassen und Housingspace-Untermieter) versprechen wir eine Verfügbarkeit von 99,7%, d.h. eine maximal nicht verfügbare Zeit von 26,28 Stunden im Jahr.

Dies sind natürlich maximale Ausfallzeiten, kalkuliert mit 5 Minuten jeden Sonntag vormittag und 1-2 Ausfälle von 1 Stunde.

Unsere Philosophie bei Ausfällen ist: Wir kümmern uns sofort darum, bis das Problem behoben ist. Die Dienste für Priority-Kunden werden dabei naturgemäß vorrangig behandelt.

Ausnahmen

Von den Verfügbarkeitsversprechen seitens der Stadtwerke Hall GmbH sind ausgenommen:

- Höhere Gewalt (Unwetter, Erdbeben, ...)
- Angekündigte Wartungsarbeiten (minimal)
- Störungen die durch Dritte verursacht werden (z.b. massive DDOS-Angriffe, Baggerfahrer)

Von unseren Verfügbarkeitsversprechen sind ausgenommen:

- Höhere Gewalt (Unwetter, Erdbeben, ...)
- Störungen die durch Dritte verursacht werden (z.b. massive DDOS-Angriffe, Baggerfahrer)

Das bedeutet dass wir unsere Wartungsarbeiten als Ausfallzeit zählen!

Wartungsfenster

IBCL führt Wartungsarbeiten (Updates, Hardware-Upgrades) normalerweise Sonntag vormittag durch, wobei nicht die Unterbrechungen normalerweise unter 1 Minute, höchstens 5 Minuten andauern.

Sollten Sie einmal für diesen Zeitraum maximalen Verfügbarkeitsbedarf haben (Live-Vorführung , Pressekonferenz, o.ä.) geben Sie uns das bitte ehestmöglich bekannt.

Bei besonders dringenden Sicherheitsupdates (z.B. remote privilege escalations wo schon exploits existieren) behalten wir uns vor diese jederzeit einzuspielen (Unterbrechung normalerweise unter 1 Minute).

Hotline-Zeiten Standard-Kunden

Werktags Montag bis Freitag, 9-18 Uhr.

Hotline-Zeiten Sonder-Kunden

Montag bis Sonntag, 0-24 Uhr.