

SLA (Service Level Agreement)

Version 1.1.2



Dokument: SLA (Service Level Agreement)
Version: 1.1.2
Datum: 21.05.2016
Status: release
Autor(en): C. Lechleitner
Datei: SLA.fodt

Inhaltsverzeichnis

1 Organisation des Dokuments.....	3
1.1 Änderungen.....	3
1.2 Style Guide.....	3
2 Einleitung.....	4
3 Housingcenter-SLAs als Basis.....	4
3.1 Housingcenter-SLA Internex.....	4
3.2 Housingcenter-SLA IKB.....	4
4 Verfügbarkeit Hosting-Dienste.....	4
5 Ausnahmen.....	4
6 Wartungsfenster.....	5
7 Hotline-Zeiten Standard-Kunden.....	5
8 Hotline-Zeiten Sonder-Kunden.....	5
9 Ausfall-Informationen: Twitter, BLog.....	5

1 Organisation des Dokuments

1.1 Änderungen

Version	Datum	Bemerkung	Bearbeiter
0.9	09.10.2011	Überführung IBCL's SLA	C. Lechleitner
1.0.0	23.11.2014	Einarbeitung Wechsel Housing-Anbieter (IKB statt CityNet Hall)	C. Lechleitner
1.1.0	8.6.2015	Einarbeitung Teil-Wechsel Housing-Anbieter (Internex.at) URLs sind jetzt als klickbare Links dargestellt	C. Lechleitner
1.1.1	9.6.2015	Verlinkung Internex-SLA	C. Lechleitner
1.1.2	21.5.2016	Entfernung obsoleter Festnetz-Telefonnummern	C. Lechleitner

1.2 Style Guide

Rot unterlegte Absätze kennzeichnen Punkte mit Abstimmungsbedarf, welche bis zur freigegebenen Version geklärt werden sollten.

Grau unterlegte Absätze enthalten Programmaufrufe, SQL-Statements oder Pseudo-Code

Absätze in dickengleicher Schrift zeigen Auszüge von Logfiles, Ausgaben von Programmen oder ähnliches an.

2 Einleitung

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

3 Housingcenter-SLAs als Basis

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

3.1 Housingcenter-SLA Internex

Die meisten Virtual-Root-Hosts sowie Shared-Hosting-Server stehen bei Internex.at am Interxion-Standort Wien Floridsdorf. Für diese Dienste basiert dieses SLA auf dem was Internex uns verspricht.

Unser Vertrag mit Internex unterliegt den [Internex-SLA für Managed-Server](#) sowie den [Internex-AGBs](#).

Die für unsere Server zum Einsatz kommende Interxion-Umgebung wird auf der [Produktbeschreibung Internex-Server-Housing](#) beworben mit: „Das Rechenzentrum ist nach modernsten Standards ausgebaut. Service Level Agreements garantieren uns eine Verfügbarkeit von bis zu 99,999%.“

3.2 Housingcenter-SLA IKB

Für in Innsbruck (Umspannwerk Rennweg) gehostete Dienste, das sind einzelne Virtual-Root-Hosts sowie der Kunden-Mailserver, basiert dieses SLA auf dem was die IKB (Innsbrucker Kommunalbetriebe) uns verspricht.

Leider gibt es bei der IKB kein formelles SLA, daher können wir nur auf deren AGB ([IKB-AGBs Internet](#)) und den Produkt-Folder ([Produktfolder IKBNet](#)) verweisen.

Zwischen uns und der IKB ist zusätzlich ein besonderes Service Level vereinbart: „SL-A (Advanced) beinhaltet rund um die Uhr Wartung (auch an Sonn- und Feiertagen) Reaktionszeit 0,5 Stunden,“

4 Verfügbarkeit Hosting-Dienste

Für Standard-Hosting-Dienste (Webspace, 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.

5 Ausnahmen

Von den Verfügbarkeitsversprechen seitens der Housing-Anbieter 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!

6 Wartungsfenster

ITEG 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).

7 Hotline-Zeiten Standard-Kunden

Werktags Montag bis Freitag, 9-18 Uhr.

8 Hotline-Zeiten Sonder-Kunden

Montag bis Sonntag, 0-24 Uhr.

9 Ausfall-Informationen: Twitter, BLog

Sobald ITEG einen Ausfall feststellt, wird dies auf unseren Twitter-Kanal veröffentlicht, der auch ohne eigenen Twitter-Account einsehbar ist: <https://twitter.com/ITEGGmbH>

Über unsere Sicht bzw. Reaktion auf kritische Sicherheits-Lücken, vor allem auf solche die es in die Tagespresse schaffen, berichten wir in unserem BLog: <http://iteg.at/blog>