



## SLA - Service Level Agreements

Dieses SLA-Dokument beinhaltet Angaben

- zur Verfügbarkeit der von WebhostOne angebotenen Webhosting- und Serverleistungen (Webhosting, Resellerpakete, managed Server, im folgenden „Dienste“ genannt)
- zur durchschnittlichen Reaktionszeit der Mitarbeiter nach Eingang einer Störungsmeldung
- zum Beseitigungsverfahren im Störfall
- zu der von WebhostOne übernommenen Gewährleistung
- zu Datensicherung / Backup
- zu den generellen Reaktionszeiten bei Supportanfragen
- zu Leistungsanpassungen und Tarifwechseln
- zur technischen Infrastruktur bei WebhostOne.

## Allgemeines

WebhostOne legt größten Wert auf die Stabilität und Verfügbarkeit ihrer Serversysteme. Darum setzen wir ausschließlich Markenhardware führender Hersteller ein und sorgen durch stets aktuelle Systemkomponenten für maximale Verfügbarkeit und Performance. Alle Serverdienste werden von uns automatisch überwacht. Beim Ausfall eines Dienstes werden unsere Techniker selbstständig innerhalb kürzester Zeit tätig, egal zu welcher Tageszeit, ob am Wochenende oder an Feiertagen. Die Erstreaktion bei Ausfallmeldungen durch unser Monitoring-System erfolgt in der Zeit von 8.00 - 22.00 Uhr binnen maximal 15 Minuten, zwischen 22.00 - 8.00 Uhr innerhalb von 30 Minuten.

Störungsbeseitigung	WebhostOne beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich. Störungen werden durch Überwachungseinrichtungen von WebhostOne oder durch Mitteilung seitens des Kunden festgestellt. Die Störung endet mit der vollständigen Wiederherstellung des Dienstes.
Verfügbarkeit	WebhostOne garantiert eine Verfügbarkeit der Dienste von mindestens <b>99,90 % pro Jahr</b> . Im Vorjahreszeitraum betrug die <b>Verfügbarkeit 99,99 % im Durchschnitt</b> .
Reaktionszeit	Die garantierte Zeit, bis erstmalig auf eine vom Kunden aufgegebenen Meldung reagiert wird. Die Reaktion kann entweder durch eine Mail an den hinterlegten technischen Ansprechpartner, einen Eintrag in das Ticketsystem oder durch einen Telefonanruf erfolgen. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Versand der Empfangsbestätigung des Ticketsystems von WebhostOne zu laufen.
Fehlermeldung / Störungsmeldung	Der Nutzer meldet einen Störfall an den E-Mail-Account: <a href="mailto:support@webhostone.de">support@webhostone.de</a>
Wartungsarbeiten	Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes sieht WebhostOne planmäßige Wartungsarbeiten vor. Der Kunde wird mindestens 2 Werktage im Voraus über planbare Arbeiten informiert (falls diese eine mögliche Auswirkung auf die Dienstverfügbarkeit haben). Dies schließt keine Notfälle ein. Wartungsfenster zählen als Zeiten, in denen die Dienste zur Verfügung stehen und nicht als Störung. Wartungsfenster sind begrenzt auf 2 pro Monat und belaufen sich auf max. 6 Stunden je Dienst und Kunde. WebhostOne ist bemüht, diese auf Randzeiten zu legen.

## Reaktionszeit

Bei einzelnen, nicht globalen Störungen innerhalb eines Kundenaccounts, welche uns durch den Kunden bekannt gegeben werden, sorgen wir ebenfalls für eine schnellstmögliche Problembeseitigung. Nachfolgend finden Sie die wichtigsten Details zum Ablauf einer Störungsmeldung bei WebhostOne.



## Störungsablauf

1. Störungsmeldung über E-Mail an: [support@webhostone.de](mailto:support@webhostone.de)
2. Versand einer Empfangsbestätigung mit Ticket-Nummer an den Kunden
3. Beginn der Reaktionszeit
4. Rückmeldung eines Servicetechnikers
5. Eventuell Zwischenmeldung oder Entstörungsmeldung an Kunden

## Gewährleistung

1. WebhostOne gewährleistet die Erbringung aller Dienste nach Maßgabe dieser Vereinbarung. WebhostOne übernimmt keine Gewähr für Störungen von Diensten, die auf folgenden Punkten beruhen:
  - der technischen Ausstattung oder der Netzinfrastruktur des Kunden
  - höherer Gewalt
  - Eingriffen des Kunden oder Dritter, soweit der Kunde diese zu vertreten hat
  - an den Netzen von Übertragungswegebetreibern, mit denen eine Zusammenschaltung zum Netz von WebhostOne besteht.
2. Verweigert der Kunde im Rahmen des Vertrages für einen Managed-Server gegenüber WebhostOne die Zustimmung zu Sicherheitsupdates, haftet WebhostOne nicht für Schäden, die durch die Nutzung des Servers entstehen, sofern der Kunde WebhostOne nicht eine Pflichtverletzung nachweist.
3. Dem Kunden steht für den Fall, dass eine Abweichung von der von WebhostOne garantierten jährlichen Verfügbarkeit der Dienste von 99,90 % gegeben ist, ein wie folgt gestaffeltes Minderungsrecht zu:

Erreichbarkeit der Dienste in %	Minderungsrecht in %
99,8	10
99,6	25
99,4	50
99,2	75
< 99	100

Das Minderungsrecht in % bezieht sich auf die monatliche Tarifgrundgebühren, die WebhostOne von dem Kunden erhält. Domaingebühren und Gebühren für Zusatzleistungen sind nicht inbegriffen.



# WebhostOne

... the ONE you need

## Reaktionszeiten für allgemeine und technische Supportanfragen

Die Mitarbeiter im Livesupport (Telefon und Livechat) stehen Ihnen als erste Anlaufstelle bei Fragen und Problemen gerne zur Verfügung. Sofern möglich, helfen Ihnen unsere kompetenten Kundenberater direkt weiter und beraten Sie bei Problemen und allgemeinen Fragen. Sollte eine Problemlösung nicht innerhalb eines Telefon- oder Chatgespräches möglich sein, verweisen wir auf unseren E-Mail-Support (Ticketsystem) oder geben Ihnen Hilfestellung bei der Übernahme der Angelegenheit in den 2nd-Level-Support.

Wir garantieren, dass Sie – auch über den Livesupport – ausschließlich mit kompetenten und speziell geschulten Mitarbeitern von WebhostOne kommunizieren.

### 1. Telefon

Verfügbar Montag – Freitag von 8:00–17:00 Uhr

### 2. Live-Chat

Verfügbar Montag – Donnerstag von 8:00–21:00 Uhr; Freitag von 8:00–17:00 Uhr

### 3. E-Mail-Support (Ticketsystem)

Es gelten folgende Reaktionszeiten:

E-Mail: [support@webhostone.de](mailto:support@webhostone.de)

Art der Anfrage	Mo.-Fr. 08.00 - 22.00 Uhr	Mo.-Fr. 22.00 - 8.00 Uhr	Samstag, Sonn- und Feiertage
Technische und allgemeine Supportanfragen	2 Stunden	12 Stunden	2 Stunden
Fragen zur Abrechnung und sonstige Verwaltungsanfragen	24 Stunden	24 Stunden	24 - 72 Stunden

Unser Support hilft Ihnen gerne bei allen Fragen zu unseren Leistungen und Angeboten weiter. Auch leisten wir gerne Unterstützung bei Fragen zur Nutzung und Bereitstellung von Fremdsoftware, sofern uns dies möglich ist. Wir können jedoch nicht den Support für die Software der Fremdanbieter übernehmen und deren Service ersetzen. Bitte wenden Sie sich ggf. an deren Supportquellen.

## Datensicherung / Backup

- WebhostOne erstellt tägliche Backups von allen Shared-Hosting- und Managed Servern mit einer Vorhaltungszeit von bis zu 3 Kalendertagen zur kostenfreien Wiederherstellung der Kundendaten bei durch uns verschuldeten Datenverlust.
- WebhostOne bietet dem Kunden Unterstützung bei der Wiederherstellung seiner Backups bei durch ihn verschuldetem Datenverlust im Rahmen des in den AGB festgelegten Leistungsumfangs. Darüber hinaus prüft WebhostOne im Einzelfall die Möglichkeit der kostenpflichtigen Rücksicherung Ihrer Daten aus dem Serverbackup, sofern dies möglich ist. Die Preise hierfür können Sie der Zusatzpreisliste entnehmen, welche Sie auf unserer Webseite [www.webhostone.de](http://www.webhostone.de) vorfinden.
- WebhostOne stellt dem Kunden durch die Verwaltungsoberfläche WHO-Adminpanel eine Backuplösung zur selbstständigen Erstellung vollständiger manueller Backups durch den Anwender zur Verfügung.



# WebhostOne

... the ONE you need

## Leistungsanpassungen / Tarifwechsel

1. Neben dem bereits in unseren Webhostingangeboten definierten Leistungsspektrum können Sie darüber hinaus jederzeit einzelne Komponenten wie Speicherplatz, MySQL-Datenbanken, usw. zu Ihrem Webpaket hinzubuchen. Die Preise entnehmen Sie bitte unserer Zusatzpreisliste, welche auf unserer Webseite [www.webhostone.de](http://www.webhostone.de) ersichtlich ist. Die Bestellung erfolgt per E-Mail an [support@webhostone.de](mailto:support@webhostone.de).
2. Ein Wechsel des Tarifs ist innerhalb der Produktgruppe „Shared Hosting“ und „Resellerpakete“ jederzeit kostenlos möglich. Vorausbezahlte Beträge werden auf den Verrechnungszeitraum angepasst, sodass für Sie kein finanzieller Nachteil entsteht. Ebenso ist bei einem Tarifwechsel kein Serverwechsel nötig; Ihr Account inkl. der vollständigen Konfiguration und der Zugangsdaten bleibt bestehen und wird lediglich in seinen Leistungen angepasst.

## Technische Strukturen

3. **Qualitätshosting - Made in Germany**  
Um Ihnen stets hochwertigste Webhostinglösungen mit hochperformanter Anbindung und maximaler Zuverlässigkeit bieten zu können, setzen wir auf den Wirtschaftsstandort Deutschland. Der Firmensitz, sämtliche Mitarbeiter, sowie unsere gesamte technische Infrastruktur befindet sich in Deutschland, verteilt auf 3 Bundesländer.
4. **Hochperformante Internet-Anbindung**  
Unsere leistungsstarken Server stehen in einem modernen und voll ausgestatteten Rechenzentrum der TelemaxX GmbH in Karlsruhe. Das Rechenzentrum ist hervorragend an mehrere Upstream-Provider angebunden und stellt dank eines ausgeklügelten Redundanzkonzeptes und einer direkten Integration in den Stromversorgungsring der Stadtwerke Karlsruhe 24 Stunden am Tag maximale Verfügbarkeit und Performance sicher. Selbstverständlich verfügt das Rechenzentrum dabei auch über effiziente Sicherheits- und Zutrittskontrollsysteme, sowie über ein leistungsfähiges Brandschutzkonzept mit einer Brandfrühsterkennungsanlage.  
  
Den Energiebedarf für unsere Server und das IT-Equipment im Rechenzentrum decken wir ausschließlich mit Ökostrom aus erneuerbaren Energiequellen.
5. **Überlastungsschutz durch fest zugewiesene Ressourcen**  
Durch die einzigartige technische Struktur des WHO-Adminpanels ist eine Überlastung, welche durch einen anderen Kunden auf dem Server ausgelöst wird, nahezu ausgeschlossen. Jedem Kunden stehen die in den Paketbeschreibungen zugewiesenen Ressourcen fest zur Verfügung. Eine Überschreitung des zugewiesenen Leistungsspektrums ist nicht möglich. Durch diese besondere Struktur ist die Anzahl der gehosteten Kunden pro System nicht mehr relevant. Trotzdem können wir Ihnen zusichern, dass wir kein Overselling betreiben und unsere Server somit nicht durch eine Überbelegung mit Kunden überlastet werden. Für bei Lastspitzen erforderliche Kapazitäten ist stets ausreichend gesorgt.
6. **Nutzung hochverfügbarer und -performanter Markenhardware**  
Wir verwenden ausschließlich Markenhardware von Dell, HP oder Intel mit entsprechenden Vereinbarungen zur Reaktionszeit des Lieferanten bei Hardwaredefekt. Zusätzlich verfügen wir immer über genügend Notsysteme, um bei einem kompletten Serverdefekt kurzfristig die Verfügbarkeit wieder vollständig herstellen zu können. Alle Shared-Hosting-Server verfügen mindestens über 2 x QuadCore CPU Raid 10 Datenspiegelung, schnelle 15000 U/Min mind. 32 GB Ram, redundante Netzteile, und rackoptimierte Gehäuse (Stand 05/2010).