



Leistungsbeschreibungen

Hostsharing eG

1. September 2017

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Gegenstand | 4 |
| 2 | Infrastruktur | 5 |
| 2.1 | Rechenzentrum | 5 |
| 2.1.1 | Zutrittskontrolle | 5 |
| 2.2 | Anbindung | 6 |
| 2.3 | Netze | 6 |
| 2.4 | Überwachung | 6 |
| 3 | Plattform | 8 |
| 3.1 | Hostsharing Managed Platform | 8 |
| 3.1.1 | Hardware | 8 |
| 3.1.2 | Software | 8 |
| 3.1.3 | Kommunikation | 8 |
| 3.1.4 | Service | 8 |
| 3.1.5 | „Managed“ - Hosting, wie es sein sollte | 9 |
| 3.2 | Datensicherheit | 9 |
| 3.2.1 | Redundanz | 9 |
| 3.2.2 | Datensicherung | 10 |
| 4 | Leistungen | 11 |
| 4.1 | Beratung und Service | 11 |
| 4.2 | Hostsharing Managed Webpace | 11 |
| 4.2.1 | Ausstattung | 12 |
| 4.2.2 | Zugriff | 12 |
| 4.3 | Hostsharing Managed Server | 13 |
| 4.3.1 | Ausstattung | 13 |
| 4.3.2 | Zugriff | 14 |
| 4.4 | Domains | 14 |
| 4.5 | SecureMX | 14 |
| 4.6 | SSL/TLS-Verschlüsselung und -Zertifikate | 15 |
| 5 | Garantien | 16 |
| 5.1 | Verfügbarkeit | 16 |
| 5.2 | Reaktionszeiten | 17 |
| 5.2.1 | Verfügbarkeitsstörung | 17 |
| 5.2.2 | Sonstige Unterstützung | 18 |
| 5.3 | Messung | 18 |
| 5.4 | Wartung | 19 |
| 5.4.1 | Allgemeine Wartungsmaßnahmen | 19 |
| 5.4.2 | Reaktion auf sicherheitsrelevante Ereignisse | 19 |

5.5 Ausschluss 19

1 Gegenstand

Die Hostsharing eG, Flughafenstraße 52a, 22335 Hamburg (nachfolgend: Hostsharing) erbringt für Ihre Vertragspartner (nachfolgend: Kunde) Internetdienstleistungen auf Grundlage ihrer [Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#).

Dieses Dokument definiert die den Kunden auf dieser Grundlage zugesicherten Leistungen unter den Aspekten Quantität und Qualität. Es umfasst eine Beschreibung der zugesicherten Leistungsmerkmale sowie Zusagen zu Verfügbarkeit und Reaktionszeiten.

Hostsharing behält sich vor, die Bereitsstellung von Leistungsmerkmalen ohne Einhaltung einer Ankündigungsfrist durch abweichende Maßnahmen oder Techniken zu realisieren, sofern sich für den Kunden hierdurch keine Verschlechterung ergibt.

2 Infrastruktur

Hostsharing stellt seine Leistungen auf Grundlage der nachfolgend beschriebenen Infrastruktur zur Verfügung.

2.1 Rechenzentrum

Zur Erbringung der Leistungen greift Hostsharing auf Rechenzentren in Berlin und Frankfurt zurück.

2.1.1 Zutrittskontrolle

Die Zutrittskontrolle wird durch folgende Maßnahmen gesichert:

Zutritt zum Rechenzentrum

- gesicherter Zugang zum Rechenzentrum
- mittels Kamera überwacht
- Legitimation mit Zugangskarte und PIN
- Zutritt nur in Begleitung autorisierten Personals

Zutritt zum Cage innerhalb des Rechenzentrums

- gesichert durch Schließanlage
- mittels Kamera überwacht
- Zutritt nur in Begleitung autorisierten Personals

Zutritt zum Rack innerhalb des Cages

- gesichert durch Schließanlage
- Zutritt nur in Begleitung autorisierten Personals

2.2 Anbindung

Die von Hostsharing genutzten Rechenzentren sind jeweils mehrfach redundant mit Glasfaser an die Internetknoten angeschlossen.

2.3 Netze

Zur Absicherung der Infrastruktur betreibt Hostsharing vier physikalisch getrennte Netzklassen:

- Das redundant ausgelegte, öffentlich erreichbare Netz, an welches die virtuellen Maschinen angeschlossen sind, welche öffentlich erreichbare Dienste erbringen sollen.
- Das redundant ausgelegte, lokale Netz, welches zur internen Kommunikation zwischen Anwendungskomponenten dient, welche auf unterschiedliche, virtuelle Maschinen verteilt sind.
- Das Replikationsnetz, welches zur Replikation der virtuellen Maschinen zwischen physikalischen Hosts genutzt wird.
- Das Management-Netz, über welches die Hosts und die aktiven Netzwerkkomponenten zu Wartungszwecken erreichbar sind. Das Management-Netz ist ausschließlich per VPN erreichbar.

Die Trafficströme innerhalb diesen Netzen sind - soweit sinnvoll - durch VLANs voneinander getrennt.

Daneben bestehen VPNs bzw. SSH- oder SSL-/TLS-Tunnel zur gesicherten Abwicklung der standortübergreifenden Kommunikation.

2.4 Überwachung

Hostsharing betreibt zur Überwachung der Infrastruktur ein verteiltes Monitoring-System, in welchem Leistungsdaten und Ergebnisse von Service-Überprüfungen zusammenfließen und auto-

matisiert ausgewertet werden.

Aus diesen Informationen gewinnt Hostsharing ein umfassendes Lagebild und kann Auffälligkeiten oder Störungen frühzeitig erkennen und geeignet reagieren.

Das Monitoring-System ist dazu in der Lage, das zuständige Personal auf mindestens zwei, voneinander unabhängigen Wegen zu alarmieren.

3 Plattform

Die Hostsharing Managed Platform bildet die Grundlage für die Angebote „Hostsharing Managed Webpace“ und „Hostsharing Managed Server“.

3.1 Hostsharing Managed Platform

Die Hostsharing Managed Platform ist das Ergebnis des Zusammenwirkens von Hardware, Software und spezialisierter Dienstleistung.

3.1.1 Hardware

Sie besteht physisch aus einer Reihe von Servergruppen (Gruppen von Rechnern), die zusammen eine gemeinsame Plattform mit einem einheitlich verwalteten Datenraum bilden.

3.1.2 Software

Dabei sind alle Server einheitlich mit einer aktuellen und grundsätzlich gleichen Version eines open source Betriebssystems auf der Grundlage der jeweils aktuellen Debian Distribution ausgestattet.

3.1.3 Kommunikation

Nach dem aktuellen Stand der Technik ist für eine optimale Einbindung in das globale Internet gesorgt.

3.1.4 Service

Ferner ist integraler Bestandteil der Plattform auch das Hostsharing Service Team, das diese Plattform und ihr Funktionieren sieben Tage die Woche und vierundzwanzig Stunden am Tag

(7x24h) überwacht. Bei Problemen wird mindestens so rasch wie vereinbart eingegriffen, um einen reibungslosen Betrieb schnellst möglich wieder herzustellen.

3.1.5 „Managed“ - Hosting, wie es sein sollte

Das Nahezu-Alleinstellungsmerkmal „Managed“ von Hostsharing eG übertrifft jedoch in vielerlei Hinsicht das, was bei anderen üblich ist.

Es ist durch das unermüdliche Bestreben gekennzeichnet, die Nutzer von allen möglichen Routinetätigkeiten zu entlasten. So können sie sich auf ihr eigentliches Vorhaben voll konzentrieren.

Solche lästigen Routinetätigkeiten fallen sonst zwangsläufig beim Betrieb eines eigenen Server-Rechenzentrums, aber auch schon beim Betrieb eines eigenen, fremd gehosteten Root-Servers an. Beispiele für solche Tätigkeiten sind Austausch ausfallender Hardware, Betriebssystem-Sicherheitsupdates und Distributionsupgrades, Lösen von Hardware-Anpassungsproblemen, die beim Austausch auftreten können, zuverlässige Backups für gewöhnliche Daten und für spezielle Datenbankmanagementsysteme mit ihrem Inhalt, Abwehr von Angriffen, jederzeit funktionsfähige Konfiguration von Mailsystemen, Routing, und vieles andere mehr.

Somit bietet die Hostsharing Managed Platform vielerlei Vorteile gegenüber einem nackten Root-Server, die sich im dauernden Betrieb rechnen. Dem steht gelegentlich ein Mehraufwand bei der Erstinstallation von Softwaresystemen gegenüber, weil Standard-Installationskripte oft für Root-Server geschrieben werden. Hierbei kann aber zum einen das Hostsharing-Team Hilfestellung geben, zum anderen überwiegt der dauerhafte Komfort- und Sicherheitsgewinn des Hostsharing Managed Servers mit seinen fast Root-ähnlichen Gestaltungsmöglichkeiten den anfänglich zu leistenden Anpassungsaufwand in der Regel um ein Vielfaches.

3.2 Datensicherheit

Zur Gewährleistung der Datensicherheit speichert Hostsharing die Daten der Produktivsysteme mehrfach redundant und fertigt automatisch Datensicherungen an.

3.2.1 Redundanz

Hostsharings Produktivserver sind mit hochwertigen Speichersystemen versehen. Diese internen Speichersysteme sind bereits redundant ausgelegt.

Ferner spiegelt Hostsharing alle im Produktivbetrieb befindlichen virtuellen Maschinen in Echtzeit auf äquivalent ausgestattete Standby-Server und sorgt auf diese Weise für zusätzliche Redundanz auf Ebene der virtuellen Maschinen.

3.2.2 Datensicherung

Hostsharing führt im Regelbetrieb täglich Datensicherungen der Konfigurations- und Serverdaten durch, welche auf separaten Servern in einem gesonderten Rechenzentrum an einem anderen Standort aufbewahrt werden.

Sofern keine Störung der Datensicherungssysteme selbst vorlag, können mindestens die letzten 15 Datensicherungen wiederhergestellt werden. Da die Datensicherungssysteme selbst nicht redundant vorgehalten werden, kann die Durchführung eines konkreten Sicherungslaufs bzw. dessen Wiederherstellung jedoch nicht garantiert werden.

Produktivsysteme haben ausschließlich auf die eigenen Datensicherungen und auf diese ausschließlich lesenden Zugriff. Eine nachträglich Veränderung einer abgeschlossenen Datensicherung durch die Produktivsysteme ist ausgeschlossen.

Sofern nicht vom Nutzer explizit ausgeschlossen, sind in der Datensicherung enthalten:

- die Konfiguration des Hostsharing Managed Webpace und der Hostsharing Managed Server
- die zu den Web-Paketen gehörenden Daten des Dateisystems
- die zu den Web-Paketen gehörenden Datenbanken
- die zu den Web-Paketen gehörenden Postfächer und zugestellten E-Mails
- die zu den Web-Paketen gehörenden Logfiles

In der Datensicherung sind nicht enthalten:

- ausgehende, aber noch nicht versandte E-Mails
- eingehende, aber noch nicht in die Postfächer zugestellte E-Mails
- Dateien in Verzeichnissen für temporäre Daten

Für Dateien, die während der Datensicherung verändert werden, wird nicht garantiert, ob und in welcher Version diese in der Datensicherung enthalten sind. Für Dateien, auf welche während der Durchführung der Datensicherung schreibend zugegriffen wird, wird eine konsistente Datensicherung nicht garantiert.

Eine ordnungsgemäße Datensicherung kann zudem nicht garantiert werden, wenn der gebuchte Speicherplatz oder der gebuchte Speicherplatz überschritten wurde.

4 Leistungen

4.1 Beratung und Service

Hostsharing bietet umfassende Beratungs- und Serviceleistungen für gehostete Anwendungen an:

Die Beratungs- und Serviceleistungen umfassen:

- Planung des Einsatzes
- Unterstützung beim Betrieb
- Unterstützung bei Aktualisierungen
- Beratung bei Optimierungen
- Beratung hinsichtlich Sicherheit und Datenschutz

Diese Beratungs- und Serviceleistungen sind gesondert zu beauftragen und entgeltpflichtig.

4.2 Hostsharing Managed Webpace

Hostsharing Managed Webpace basiert auf der Hostsharing Managed Operations Platform.

Er eignet sich für das Hosting von E-Mail sowie statischer wie auch dynamisch erzeugter Webseiten, wie z.B. die Content Management Systeme WordPress, TYPO3, Joomla, Drupal, DjangoCMS, Plone sowie Mail- oder Datenbankanwendungen.

Der Hostsharing Managed Webpace wird technisch als mindestens ein Webpaket realisiert. Mehrere Webpakete teilen sich einen Managed Server, sind aber durch das ausgeklügelte Berechtigungskonzept des Unix bzw. Linux- Betriebssystems voll gegeneinander abgeschirmt und mandantenfähig.

Möchte man einen Hostsharing Managed Webpace mit grundsätzlich nicht limitierter Anzahl von Webpaketen und Prozessen im Rahmen der jeweils verfügbaren Leistung lieber für sich alleine haben, bietet der Hostsharing Managed Server diese Möglichkeit.

4.2.1 Ausstattung

Hostsharing Managed Webpace ist mit einer aktuellen Version eines Linux-basierenden Betriebssystems ausgestattet. Managed Webpace verfügt über die zum jeweils gebuchten Tarif zugehörige Ausstattung.

Die Komponenten

- Festplattenspeicherplatz
- Datentransfervolumen
- Kontingente für Datenbanken, E-Mail und Nutzerkennungen
- Erlaubnis zum Betrieb eines individuellen Serverdienstes (Daemons)

sind gemäß den jeweils gültigen Tarifen separat zubuchbar.

Alle persistent gespeicherten Daten des Managed Webpace werden während des Regelbetriebs in Echtzeit auf ein Bereitschaftssystem (Hot-Standby) gespiegelt.

Es besteht kein Anspruch auf die Zuweisung von Bandbreite oder IP-Adressen.

Für die Nutzung von Managed Webpace wird ein Web-Paket eingerichtet.

Das Web-Paket ermöglicht die Nutzung von:

- Domains- und Subdomains
- SSL/TLS-Verschlüsselung
- E-Mail-Infrastruktur
- Datenbanken
- Web-Anwendungen
- verschiedene Programmiersprachen
- individueller Serverdienste (Daemons)

4.2.2 Zugriff

Der Zugriff erfolgt über die Nutzerkennungen, die durch die Struktur der Web-Pakete definiert sind.

Es besteht kein Anspruch auf Rootzugriff durch den Kunden.

4.3 Hostsharing Managed Server

Hostsharing Managed Server basieren auf der Hostsharing Managed Operations Plattform.

Mit dem Hostsharing Managed Server steht der gesamte Managed Server zur alleinigen Nutzung zur Verfügung, während die Nutzung beim Managed Web Space durch mehrere, datenmäßig getrennte Webpaketen gemeinsam erfolgt.

4.3.1 Ausstattung

Hostsharing Managed Server sind mit einer aktuellen Version eines Linux-basierenden Betriebssystems ausgestattet. Managed Server verfügen über die zum jeweils gebuchten Tarif zugehörige Ausstattung.

Hardware-Ressourcen sind dem als virtuelle Maschine realisierten Managed Server dediziert zugewiesen. Dieser wird dem Kunden zur alleinigen Nutzung überlassen.

Die Komponenten:

- Festplattenspeicherplatz
- CPU-Threads
- Memory
- Datentransfervolumen

sind gemäß den jeweils gültigen Tarifen separat zubuchbar.

Alle persistent gespeicherten Daten der Managed Server werden während des Regelbetriebs in Echtzeit auf ein Bereitschaftssystem (Hot-Standby) gespiegelt.

Es besteht kein Anspruch auf die Zuweisung von Bandbreite oder IP-Adressen.

Für die Nutzung eines Managed Server wird auf diesem mindestens ein Web-Paket eingerichtet.

Web-Pakete ermöglicht die Nutzung von:

- Domains- und Subdomains
- SSL/TLS-Verschlüsselung

- E-Mail-Infrastruktur
- Datenbanken
- Web-Anwendungen
- verschiedene Programmiersprachen
- individueller Serverdienste (Daemons)

4.3.2 Zugriff

Der Zugriff erfolgt über die Nutzerkennungen, die durch die Struktur der Web-Pakete definiert sind.

Es besteht kein Anspruch auf Rootzugriff durch den Kunden.

4.4 Domains

Der Kunde verwaltet Domains und Subdomains (n-th Level Domains) selbstständig und in eigener Verantwortung über ein von Hostsharing bereitgestelltes Verwaltungstool. Der Kunde ist an die jeweils gültigen Richtlinien der zuständigen Vergabestellen und die Regelungen des jeweils zuständigen Registrars gebunden.

Angaben für Besitzer (Owner), administrativen (Admin-C) sowie die technischen Ansprechpartner (Tech-C und Zone-C) können im Rahmen der vorgenannten Richtlinien und rechtlichen Bestimmungen frei gewählt werden.

Der Kunde ist hinsichtlich der Festlegung der Nameserver bzw. Einträge für das Domain Name System (DNS) der Domains und Subdomains frei. Fehlerhafte Einstellungen können jedoch Einschränkungen im Betrieb zur Folge haben.

Der Betrieb von Domains, welche bei Drittanbietern registriert sind, wird von Hostsharing grundsätzlich unterstützt.

4.5 SecureMX

SecureMX stellt eine Anti-Malware- und Anti-Spam-Lösung zur Ausfilterung unerwünschter E-Mails über eine vorgeschaltete Appliance mit Quarantäne-Funktion zur Verfügung.

Es kann für den Einzelfall weder garantiert werden, dass eingehende, unerwünschte E-Mails abgewiesen werden noch dass erwünschte E-Mails zur Zustellung weitergeleitet werden.

In seltenen Fällen können erwünschte E-Mails abgewiesen werden, ohne dass der Empfänger hiervon Kenntnis erlangt.

4.6 SSL/TLS-Verschlüsselung und -Zertifikate

Hostsharing sichert alle bereitgestellten Dienste, bei denen Zugangskennungen übermittelt werden müssen, über Verschlüsselung mit SSL/TLS oder SSH ab.

Kunden können die von ihnen betriebenen Webanwendungen über SSL/TLS-Zertifikate absichern, die sie selbstsigniert, über andere Anbieter oder über Hostsharing bezogen haben.

Die Stellung eines individuellen SSL/TLS-Zertifikats durch Hostsharing ist entgeltpflichtig.

5 Garantien

Hostsharing gewährleistet dem Kunden abhängig vom gewählten Tarif unterschiedliche Verfügbarkeiten der Leistungen und Reaktionszeiten.

Wird die gewährleistete Verfügbarkeit unterschritten, erteilt Hostsharing dem Kunden auf Antrag pro 1% geminderter Verfügbarkeit eine Gutschrift in Höhe von 5% des Rechnungsbetrages, der auf die in der Verfügbarkeit geminderte Leistung entfällt.

Die Gutschrift wird auf einen etwaigen Schadensersatzanspruch des Kunden wegen der geminderten Verfügbarkeit angerechnet.

Die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarten Haftungsbeschränkungen bleiben unberührt.

5.1 Verfügbarkeit

Für die Verfügbarkeitsgarantien gelten folgende Betrachtungszeiträume:

Jahr Das Kalenderjahr mit rechnerisch 365 Tagen.

Monat Der Kalendermonat mit rechnerisch 30 Tagen.

Tag Der Kalendertag von 0 bis 24 Uhr.

Wenn zum betrachteten Zeitpunkt alle in diesen Leistungsbeschreibungen zugesicherten Eigenschaften zutreffen, so ist die Verfügbarkeit erfüllt. Dies wird für jeden gebuchten Hostsharing Managed Webpace und Hostsharing Managed Server einzeln bestimmt.

| Service Level (Dienstgüte) | Verfügbarkeit |
|--|---------------|
| Hostsharing Basic Support | 99,0 |
| Hostsharing Extended Support (24x7 8h) | 99,7 |
| Hostsharing Extended Support (24x7 4h) | 99,8 |

Die vorstehenden Dienstgütevereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) werden für folgende Kategorien von Diensten (Services) angeboten.

| Komponenten | Services (Dienste) |
|-------------------|---|
| Plattform | Konnektivität, Betriebssystem, SSH-Dienst |
| Web Server | HTTP-Dienst |
| MySQL Server | MySQL-Datenbankdienst |
| PostgreSQL Server | PostgreSQL-Datenbankdienst |
| Mail Server | SMTP-, POP3-, IMAP-E-Mail-Dienste |

Die Vereinbarung eines höherwertigen Service Levels (Hostsharing Extended Support) für eine der speziellen Komponenten (Web Server, MySQL Server, PostgreSQL Server, Mail Services) setzt immer die Buchung derselben Stufe des Service Levels für die Kategorie Plattform voraus.

Hostsharing Extended Support for Plattform kann auch alleine hinzugebucht werden, ist aber stets Buchungsvoraussetzung für den Hostsharing Extended Support für die speziellen Dienste.

Derzeit ist bei der Inanspruchnahme von Hostsharing Extended Support eine einheitliche Festlegung auf das Level (4h oder 8h) je Managed Server erforderlich.

5.2 Reaktionszeiten

Als Reaktionszeit gilt der Zeitraum zwischen dem Eingang einer Serviceanfrage und dem Beginn der qualifizierten Bearbeitung durch Hostsharing.

Die Einhaltung der Reaktionszeit wird durch folgende Maßnahmen seitens Hostsharing erfüllt:

- abschließende Lösung des Anliegens
- Übermittlung einer Rückfrage an den Kunden
- Übermittlung einer Information zum Bearbeitungsstatus

5.2.1 Verfügbarkeitsstörung

Für Anfragen, die die Beseitigung einer Verfügbarkeitsstörung zum Gegenstand haben, sichert Hostsharing die folgenden maximalen Reaktionszeiten zu, welche nach gebuchtem Angebot und Service Level variieren:

| Service Level | Reaktionszeit |
|--|------------------|
| Hostsharing Basic Support | nächster Werktag |
| Hostsharing Extended Support (24x7 8h) | 8 Stunden |
| Hostsharing Extended Support (24x7 4h) | 4 Stunden |

5.2.2 Sonstige Unterstützung

Für Anfragen, die nicht die Beseitigung einer Verfügbarkeitsstörung zum Gegenstand haben, sichert Hostsharing die folgenden maximalen Reaktionszeiten zu, welche nach gebuchtem Angebot variieren:

| Service Level | Reaktionszeit |
|--|----------------------|
| Hostsharing Basic Support | nächster Werktag |
| Hostsharing Extended Support (24x7 8h) | nächster Kalendertag |
| Hostsharing Extended Support (24x7 4h) | nächster Kalendertag |

5.3 Messung

Hostsharing ermittelt und dokumentiert die Verfügbarkeit der zugesicherten Leistungen über ein öffentlich einsehbares Monitoring-System.

Insbesondere erfasst Hostsharing die Verfügbarkeit:

- des bereitgestellten HTTP-Services
- der bereitgestellten MySQL- und PostgreSQL-Services
- der bereitgestellten SMTP-, POP3- und IMAP-Services
- der bereitgestellten SSH- und FTP-Services
- der externen Erreichbarkeit (externe Anbindung)
- der internen Erreichbarkeit (interne Netze)

Weiterhin überwacht Hostsharing:

- die Systemauslastung
- die CPU-Nutzung
- die RAM-Nutzung
- die Festplatten-Nutzung
- die Netzwerk-Nutzung

Die Messprotokolle dieses Monitoring-Systems sind im Zweifelsfalle maßgeblich.

Daneben steht es dem Kunden frei, ein unabhängiges Monitoring-System zu betreiben und den Nachweis zu führen, dass dieses einwandfrei Verfügbarkeits- und Nichtverfügbarkeitszeiten aufzeichnet.

5.4 Wartung

Hostsharing unterscheidet zwischen allgemeinen Wartungsmaßnahmen und Reaktionen auf sicherheitsrelevante Ereignisse.

5.4.1 Allgemeine Wartungsmaßnahmen

Hostsharing wahrt für allgemeine Wartungsmaßnahmen eine Ankündigungsfrist von mindestens 36 Stunden.

Fällt die Frist zumindest teilweise auf ein Wochenende oder einen gesetzlichen Feiertag, so verlängert sich die Frist derart, dass sie wenigstens einen vollen Werktag umfasst.

5.4.2 Reaktion auf sicherheitsrelevante Ereignisse

Um zeitnah auf sicherheitsrelevante Ereignisse reagieren zu können, behält sich Hostsharing eine verkürzte Ankündigungsfrist von 12 Stunden zur Durchführung von Maßnahmen vor, von deren Unterlassen ein Risiko ausgeht.

Kann unter Abwägung der Risiken auch diese verkürzte Frist nicht eingehalten werden, so wird die Wartungszeit als Nichtverfügbarkeitszeit berücksichtigt.

5.5 Ausschluss

In die Berechnung der Verfügbarkeit fließen nur die Zeiten ein, in denen die Nichtverfügbarkeit ausschließlich Hostsharing zu vertreten hat.

Insbesondere folgende Vorgänge sind ausgeschlossen:

- die Überlastung eines Servers durch einen externen Angriff
- durch den Kunden verursachte Nichtverfügbarkeiten, z. B. durch
 - Fehler in den kundeneigenen Applikationen

- das Aufbrauchen der Festplattenspeicherkapazität
- das Aufbrauchen des Arbeitsspeichers

Die Verfügbarkeit gilt für den Einflussbereich Hostsharings. Störungen außerhalb des Einflussbereiches, z. B. durch

- lokale technische Probleme des Kunden
- Routingprobleme auf Carrierebene
- Störungen aufgrund von Nichtverfügbarkeiten oder anderen Problemen von weiteren Dienstleistern des Kunden mit Auswirkungen auf den Referenzdienst

sind von der Berechnung der Nichterfügbarkeitszeiten ausgenommen.

Von Hostsharing angekündigte Wartungsmaßnahmen stellen keine Nichtverfügbarkeit dar und bleiben bei der Verfügbarkeitsberechnung unberücksichtigt.