

Worauf sollte bei der Auswahl des Webhosters geachtet werden?

Lars Schaarschmidt, internet24.de

München, 24.06.2009



zu internet24.de

- Gründung der IMS Internet-Media-Service GmbH im September 1997
- Firmensitz und Rechenzentrum in Dresden
- fast ausschließlich Geschäftskunden
- aktuell etwa 50.000 Domains und ca. 1.000 Server
- tätig im gesamten deutschsprachigen Raum (Deutschland, Österreich, Schweiz)

Schwerpunkte

- Domainreservierung
- Webhosting (Linux, Windows)
- Dedizierte Server (Rootserver, Managed Server)
- individuelle Serverlösungen (z.B. Loadbalancing, Failover-Cluster) als Full Managed Lösung

Referenzkunden von internet24.de



Inhalt des Vortrages

- Was Kunden wollen, Erwartungshaltung
- Mögliche Entscheidungskriterien
 - Unternehmen
 - Rechenzentrum
 - Hardware
 - Support
 - Trafficfalle
 - Skalierbarkeit, individuelle Konfiguration
 - Backup
 - Service Level Agreements
- Managed Server

Erwartungshaltung der Kunden

Gründe für Unzufriedenheit

- Häufige Ausfälle (Server, Mail)
- Fühlen sich schlecht aufgehoben, schlechte Betreuung
- Keine individuellen Einstellmöglichkeiten
- Provider kann Wachstum nicht begleiten
- Viele Spam-E-Mails

Was wollen (Geschäfts-)Kunden?

- Hohe Verfügbarkeit und Performance
- Persönliche und kompetente Ansprechpartner
- Individuelle Betreuung
- Wenig bis gar kein Spam

Informationen über das Unternehmen einholen

- Wie lange gibt es das Unternehmen?
- Wie viele Mitarbeiter, insbesondere im technischen Support?
- Referenzkunden?
- Erfahrungen anderer Kunden berücksichtigen (z.B. webhostlist.de, hostsuche.de oder Google)

Diese Informationen immer in Relevanz zur Wichtigkeit des Internetauftrittes setzen!

Rechenzentrum des Providers

- Redundante Internetanbindung
- Stromversorgung (USV, Notstromdiesel)
- Zugangskontrolle
- ggf. Zertifizierung des Rechenzentrums
- Hat Provider direkten Zugriff auf Server?
- Strom aus erneuerbaren Energien (Grüner Strom)
- Besichtigung des Rechenzentrums möglich?

Server-Hardware

- Festplattenkapazitäten (aktuell meist unproblematisch)
- Gespiegelte Festplatten (z.B. RAID 1)
Spiegelung der Daten auf einer 2. Festplatte, so dass es im Störfall keine Ausfallzeit gibt (Hardware RAID besser als Software RAID)
- Server-Prozessor (aktuell mehrere CPU-Kerne)
- Arbeitsspeicher
Anwendungen immer speicherhungriger, daher mind. 1 GB, besser mehr

Bedarf für Kunden oftmals schwer einzuschätzen

- ➡ Provider nach dessen Erfahrungen fragen
- ➡ Mit Provider Hardwareupgrade unabhängig von Vertragslaufzeiten vereinbaren

Support / Ansprechpartner

- Ist der Technische Support direkt erreichbar oder kann nur Ticket eröffnet werden?
Kann insbesondere in Notfällen problematisch sein
- In welcher Zeit ist der Support erreichbar (24/7/365)?
- Ist der Technische Support kostenpflichtig?
meist nur bei sehr günstigen Serverlösungen
- Reaktionszeiten (siehe SLA)

➡ Bereits im Vorfeld hinterfragen bzw. in der Praxis testen.

Trafficfalle

Viele Provider bieten unlimitierten Traffic an.

Auszug aus dem Kleingedruckten bzw. den AGB großer Anbieter:

„Bei Traffic-Verbrauch über 1.000 GB/Monat und danach je weitere 300 GB erfolgt eine Umstellung der Anbindung auf 10 Mbit/s statt sonst 100 Mbit/s, Freischaltung auf 100 Mbit/s in Ihrem Online-Kundenservicebereich ohne Zusatzkosten möglich.“

„Wir behalten uns jedoch eine Kündigung mit 4-Wochen-Frist zum Laufzeitende vor, falls Sie mehrfach erheblich mehr Traffic als der durchschnittliche Kunde in dem von Ihnen gewählten Tarif verbrauchen.“

Trafficfalle

Hat meistens keine Konsequenzen, da der Trafficverbrauch einzelner Projekte erfahrungsgemäß relativ niedrig ist.

➔ Besser: Klar definierte Traffic-Kontingente ohne künstliche Limitierung der Bandbreite

Auf was sollte man achten?

- Im Kleingedruckten lesen oder beim Anbieter hinterfragen
- Möglichkeit, Trafficverbrauch tagesaktuell einsehen zu können
- Rechtzeitige Information vom Hoster, wenn sich Überschreitung abzeichnet
- Upgrademöglichkeit

Skalierbarkeit und Optimierung von Servern

Was tun, wenn Anforderungen an die eingesetzte Serverlösung steigen (z.B. durch steigende Zugriffe o. Hochverfügbarkeitsanforderung)?

Möglichkeiten:

- Analyse der Lastsituation, Optimierung der Serverkonfiguration bei Managed Servern nur in enger Abstimmung mit dem Kunden
- Upgrade der Hardware (z.B. mehr RAM)
- Umstellung auf größeren Servertarif (vertraglich möglich?)
- Skalierung in die Breite (Auslagerung Datenbank, Loadbalancing)
- Bereitstellung von redundanten Servern (Failover-Cluster)

Fazit: 80 % der bekannten Provider bieten nur standardisierte Lösungen an und können und wollen individuelle Serverlösungen nur bedingt realisieren

➡ Wie schnell ist eine Umstellung möglich?

Backup

Grundsätzlich:

- Backupstrategie immer abhängig von der Relevanz der Daten für das Unternehmen, d.h. wie unternehmenskritisch ist ein kompletter Verlust für das Unternehmen.
- Gespiegelte Festplatten (RAID) sind kein Backup!

Unterschiedliche Handhabung der Provider

- Lokales Backup auf bestehende Festplatte
Im Falle eines großen Hardwaredefektes schlecht
- Bereitstellung eines entsprechend großen Backupspeichers auf externem System
Kunde ist verantwortlich für initiale Einrichtung (im besten Fall über ein komfortables Frontend)
- Backup komplett durch den Provider

Backup

Fragen:

- Was für ein Backupintervall?
Meist täglich, Kombination aus Vollbackups und inkrementellen Backups (Bewegungsdaten)
- Welche Aufbewahrungszeit?
Sollten 7 Tage sein, 3 Tage sind zu knapp
- Wie erfolgt Rücksicherung?
Durch Kunden über ein Webfrontend oder Provider (meist kostenpflichtig).
- Individuelle Backupstrategie möglich?

Service Level Agreements

„Der Begriff Service-Level-Agreement (SLA) bezeichnet einen Vertrag zwischen Auftraggeber und Dienstleister für wiederkehrende Dienstleistungen. Ziel ist es, die Kontrollmöglichkeiten für den Auftraggeber transparent zu machen, indem zugesicherte Leistungseigenschaften wie etwa Leistungsumfang, Reaktionszeit und Schnelligkeit der Bearbeitung genau beschrieben werden.“
 (Quelle: Wikipedia)

In SLA für Server werden folgende Punkte festgelegt:

- Verfügbarkeit der Internetanbindung
Sollte mindestens bei 99,9 % liegen, besser bei 99,99 %
 - Verfügbarkeit der Hardware
Sollte mindestens bei 99 % liegen
 - Hardwaretausch bei Defekt
4 Stunden (ohne Restore)
- ➔ Achtung bei spezieller Sonderhardware

Verfügbarkeit	Ausfallzeit/Monat	Ausfallzeit/Jahr
99,00 %	7 Std., 18 Min.	87 Std., 36 Min.
99,50 %	3 Std., 39 Min.	43 Std., 48 Min.
99,90 %	43 Min.	8 Std., 45 Min.
99,99 %	4,3 Min.	51 Min.

Service Level Agreements

- Reaktionszeiten
z.B. Erstreaktion innerhalb von max. 30 Minuten
- Wartungsfenster
Grundsätzlich in den Nachtstunden und mit rechtzeitiger Vorankündigung
- Vertragsstrafen bei Nichteinhaltung

Grundsätzlich gilt:

- SLA gelten i.d.R. nur für dedizierte Server, nicht für Webhosting
- 100 % nicht möglich, immer 99,xx %
- Je höher die Verfügbarkeit bzw. je schneller die Reaktion, um so höhere Gebühren
- SLA gelten für Leistungen, die im Verantwortungsbereich des Providers liegen
(externe Angriffe auf die Infrastruktur, vom Kunden verursachte Störungen, Wartungsfenster usw. sind meistens ausgeschlossen)

Managed Server

Definition: Beim Managed Server erfolgt die Administration (Servermanagement) durch den Provider.

Managed Server beinhalten:

- Einspielen von Systemupdates und Sicherheitspatches
- Servermonitoring (Dienste, Lastzustände) und Störungsbeseitigung
- Individuelle Konfiguration und Optimierung (nicht bei jedem Provider)
- Backup und Firewall
- Komfortables Konfigurationsmenü
- E-Mail-Service inkl. Spam- und Virenfiler (möglichst auf externem Mail-Cluster)

Vorteile eines Managed Servers

- Kein eigener Admin notwendig
Kostenfaktor, keine Probleme bei Urlaub, Krankheit, Kündigung
- Administration durch Experten, die täglich damit zu tun haben
- Betreuung rund um die Uhr (24/7/365)

Managed Server

Unterschiedliche Auffassung bei Providern zu Managed Servern

- 90 % der Provider bieten Full Managed Server an, bei denen das gesamte Management durch den Provider erfolgt (Rundumsorglos-Lösung).
- Vereinzelt Anbieter mit verschiedenen Management Stufen, d.h. Kunde kann definieren, was er tatsächlich benötigt.

Aufpassen, da die im Preis enthaltene Basis-Ausstattung weit entfernt ist von einem Full Managed Server, z.B.

- Überwachung der Hardware, keine Dienste
- Überprüfung auf Sicherheitslücken, Updates spielt Kunde ein
- 1 x wöchentlich Backup

➡ Genau prüfen und hinterfragen, was im Leistungsumfang des Managed Servers enthalten ist und was ggf. für Zusatzkosten anfallen.

Fragen?

Auf der Messe: Stand 58

Lars Schaarschmidt

Telefon: 0351 / 2112045

E-Mail: schaarschmidt@internet24.de



**Vielen Dank für ihre
Aufmerksamkeit!**

