SLA: Entscheidungsgrundlagen für die Provider-Wahl

VON LARS SCHAARSCHMIDT

Der kleinste gemeinsame Nenner bei Angeboten unterschiedlicher Hostingprovider sind die so genannten Service Level Agreements (SLA). Sie können deswegen die Auswahl des geeigneten Providers durchaus erleichtern.

Die Wahl eines Hostingproviders ist für viele Kunden nicht einfach. Oftmals ist es nur für Experten möglich, Angebote anhand von technischen Parametern und Tarifeigenschaften zu unterscheiden. Als Grundlage für den Vergleich verschiedener Anbieter und Angebote sind Service Level Agreements (SLA) geeignet, die zugesicherte Leistungseigenschaften und die Leistungsqualität im Hosting-Bereich beschreiben und damit für den Kunden transparent machen. In Service Level Agreements für Webhosting oder Server werden in der Regel die Verfügbarkeitsgarantien für die Internet-Anbindung und die Hardware, die Zeit für einen möglichen Austausch der gesamten Hardware sowie Reaktionszeiten und geplante Wartungsfenster definiert. Gleichzeitig wird in SLA festgelegt, was passiert, wenn die vereinbarten Leistungseigenschaften vom Provider nicht erfüllt werden.

Um hohe Verfügbarkeit der Internetanbindung an das Rechenzentrum des Providers sicherstellen zu können, ist in jedem Fall eine multiredundante Internetanbindung an mindestens zwei oder besser mehrere voneinander unabhängige Internet-Carrier notwendig. Im Falle einer Störung eines Internet-Carriers müssen genügend Ressourcen vorhanden sein, um den Datentransfer weiterhin zuverlässig gewährleisten zu können. Eine garantierte Verfügbarkeit der Internetanbindung sollte bei mindestens 99,9 Prozent oder besser noch bei 99,99 Prozent im Jahresmittel liegen.

> Eine garantierte Verfügbarkeit der Internetanbindung sollte bei mindestens 99,9 Prozent oder besser bei 99,99 Prozent im Jahresmittel liegen. Redundante Systeme liegen sogar noch besser.

> HOHE VERFÜGBARKEIT DER HARDWARE

Um eine hohe Verfügbarkeit der Hardware garantieren zu können, ist es erforderlich, dass Hardware genutzt wird, die für den Einsatz im Dauerbetrieb für Rechenzentrumsdienste geeignet ist und dass alle kritischen Serverkomponenten redundant ausgelegt sind, so dass der Ausfall einzelner Komponenten keine Auswirkung auf die Gesamtverfügbarkeit der Hardware hat. Von Providerseite wird für Einzelsysteme üblicherweise eine Verfügbarkeit von 99 Prozent oder besser 99,5 Prozent im Jahresmittel garantiert. Eine höhere Verfügbarkeit der Hardware erreicht man nur durch den Einsatz redundanter Serversysteme, bei denen auch der Ausfall eines kompletten Servers abgefangen wird. Die Hardware-Austauschgarantie regelt den Fall, dass aufgrund eines Hardware-Defekts ein Austausch einzelner Serverkomponenten oder im schlimmsten Fall der Austausch der gesamten Serverhardware notwendig ist. Dies sollte innerhalb von vier Stunden möglich sein, setzt aber voraus, dass der Provider direkten Zugriff auf die Serversysteme hat und im Störungsfall direkt eingreifen kann. Eine technische Störung kann nie 100-prozentig ausgeschlossen werden, muss aber durch das vom Provider durchgeführte Monitoring früh erkannt und mit höchster Priorität wieder beseitigt werden. Eine Erstreaktion sollte innerhalb von maximal 30 Minuten erfolgen, bedeutet aber nicht, dass jede Störung in dieser Zeitspanne beseitigt werden kann. Von Providerseite müssen gelegentlich Wartungsarbeiten am Serversystem vorgenommen werden, die zeitweise zur Nichtverfügbarkeit der Internetseiten führen können. Solche planbaren Wartungsarbeiten sollten jedoch immer frühzeitig angekündigt werden und in einer Zeit erfolgen, in der wenige Zugriffe auf die Internetseiten erfolgen. Werden die mit dem Provider vereinbarten Verfügbarkeitsgarantien nicht eingehalten, hat der Kunde Anspruch auf Vertragsstrafen (Pönale), die ebenfalls in den SLA definiert sind. Grundsätzlich kann der Provider aber nur für Störungen haftbar gemacht werden, die in seinem Verantwortungsbereich liegen. Ausgeschlossen von der Haftung sind in der Regel Ausfälle, die vom Kunden verursacht werden, allgemeine Routing-Probleme oder Angriffe auf die Rechenzentrumsinfrastruktur des Providers. SLA sind ein wichtiges Entscheidungskriterium bei der Providerwahl. Sie sollten vom Kunden sorgfältig geprüft werden. ■

> ***Kennziffer: ecm22572***

Lars Schaarschmidt_ ist seit 1999 als Teamleiter verantwortlich für Vertrieb und Marketing beim Premium Business Hoster Internet24.