



## Leistungsbeschreibungen

Hostsharing eG, Hamburg

1. Mai 2022



# Inhalt

<b>1</b>	<b>Gegenstand</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Garantien</b>	<b>6</b>
2.1	Verfügbarkeit	6
2.2	Reaktionszeiten	6
2.3	Wartung	7
2.4	Ausschluss	8
<b>3</b>	<b>Hostsharing-Infrastruktur</b>	<b>9</b>
3.1	Rechenzentren	9
3.2	Netze	12
3.3	Hardware	12
3.4	Software	13
3.5	Hochverfügbarkeit	13
3.6	Überwachung	13
3.7	Datensicherung auf Infrastrukturebene	13
<b>4</b>	<b>Hostsharing Managed Operations Platform</b>	<b>16</b>
4.1	Nameserver	16
4.2	Mailserver	16
4.3	Datenbankserver	17
4.4	Webserver	17
4.5	Let's Encrypt	17
4.6	Benutzerverwaltung	17
4.7	Management-Software	17
4.8	Web-Pakete	18
4.9	Softwareausstattung	18
4.10	Datensicherung auf der Managed Operations Platform	19
4.11	Dienstgütevereinbarung	20
4.12	Angebote	21
<b>5</b>	<b>Hostsharing Cloud Server</b>	<b>25</b>
5.1	Angebot	25
5.2	Zugriff	26
5.3	Datensicherung	26
5.4	Dienstgütevereinbarungen	26

<b>6 Hostsharing Private Cloud</b>	<b>28</b>
<b>7 Hostsharing Videokonferenzdienste</b>	<b>29</b>
7.1 Merkmale	29
7.2 Angebote	29
7.3 Dienstgütevereinbarung	30
7.4 Technischer Support während einer Videokonferenz	31
<b>8 Beratungs- und Serviceangebot</b>	<b>32</b>
8.1 Webmaster on Demand	32
8.2 Webmaster as a Service	33
8.3 Monitoring-Service	33
<b>9 Ergänzende Angebote</b>	<b>34</b>
9.1 Domains	34
9.2 SecureMX	34
9.3 SSL/TLS-Verschlüsselung und -Zertifikate	34

# 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 Bereitstellung von Leistungsmerkmalen ohne Einhaltung einer Ankündigungsfrist durch abweichende Maßnahmen oder Techniken zu realisieren, sofern sich für den Kunden hierdurch keine Verschlechterung ergibt.

## 2 Garantien

Hostsharing gewährleistet dem Kunden abhängig vom gewählten Produkt bzw. Tarif unterschiedliche Verfügbarkeiten der Leistungen und Reaktionszeiten. Wenn zum betrachteten Zeitpunkt alle in diesen Leistungsbeschreibungen zugesicherten Eigenschaften zutreffen, so ist die Verfügbarkeit erfüllt. Dies wird für jede gebuchte Leistung einzeln bestimmt, einschließlich der jeweils verfügbaren Service Level.

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

### 2.1 Verfügbarkeit

Verfügbarkeit bedeutet, dass eine von Hostsharing zugesicherte Leistung erbracht wird.

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.

Der Zeitraum einer Verfügbarkeitsstörung beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden über die Alarm-Hotline oder ab dem Zeitpunkt, an dem das Hostsharing Überwachungssystem unter [status.hostsharing.net](https://status.hostsharing.net) die Störung anzeigt.

### 2.2 Reaktionszeiten

Als Reaktionszeit gilt der Zeitraum zwischen dem Eingang einer Serviceanfrage bzw. einer Störungsmeldung über die Alarm-Hotline und dem Beginn der qualifizierten Bearbeitung durch Hostsharing.

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

## Wartung

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

Als Arbeitstage gelten die Wochentage Montag bis Freitag, sofern es sich nicht um bundeseinheitliche Feiertage handelt.

## Verfügbarkeitsstörung

Für technische Anfragen, die die Beseitigung einer Verfügbarkeitsstörung zum Gegenstand haben, sichert Hostsharing maximale Reaktionszeiten zu, welche nach gebuchtem Angebot und Service Level variieren.

## Sonstige Unterstützung

Für technische Anfragen, die nicht die Beseitigung einer Verfügbarkeitsstörung zum Gegenstand haben, sichert Hostsharing maximale Reaktionszeiten zu, welche nach gebuchtem Angebot variieren.

## 2.3 Wartung

Hostsharing unterscheidet zwischen allgemeinen Wartungsmaßnahmen und Reaktionen auf sicherheitsrelevante Ereignisse.

### 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 Arbeitstag umfasst.

### 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.

## 2.4 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, durch Fehlkonfiguration seitens des Kunden oder das Aufbrauchen der zugewiesenen Ressourcen

Störungen, die nicht im unmittelbaren Einflussbereich von Hostsharing liegen, 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 ebenfalls von der Berechnung der Nichtverfügbarkeitszeiten ausgenommen.

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



## 3 Hostsharing-Infrastruktur

Hostsharing stellt seine Leistungen auf Grundlage der nachfolgend beschriebenen Infrastruktur zur Verfügung. Sie werden in der Regel auf eigener Hardware in angemieteten Serverracks der nachfolgend beschriebenen Rechenzentren erbracht.

### 3.1 Rechenzentren

Die Kundendaten befinden sich in Rechenzentren an zwei verschiedenen Standorten in Berlin:

**Primärrechenzentrum**     NTT Global Data Centers EMEA GmbH Berlin 1

**Sekundärrechenzentrum**     IPB Internet Provider in Berlin GmbH

Beide Rechenzentren gewährleisten Hochverfügbarkeit, Notstromversorgung, Netzwerkinfrastrukturüberwachung und sind einschlägig zertifiziert.

Die Sicherheitskonzepte bieten physischen Schutz der Infrastruktur vor unbefugtem Zugriff, Diebstahl oder Beschädigung. Die Rechenzentren sind 24/7 durch Wachpersonal bewacht. Ferner erfolgt ein Monitoring von Luftfeuchtigkeit und Temperaturen sowie eine Energieverbrauchsüberwachung. Für unterbrechungsfreie Stromversorgung sorgen USV-Anlagen sowie Dieselgeneratoren. Es stehen ausreichend Energie sowie Notstromaggregate zur Verfügung.

#### Zutrittskontrolle

Die Videoüberwachung aller Außenanlagen, Eingangsbereiche und Gänge ist gewährleistet.

Die Zutrittskontrolle wird durch folgende Maßnahmen gesichert:

#### Zutritt zu den Rechenzentren

Der Zutritt zu den Rechenzentren

- ist gesichert, ganzjährig rund um die Uhr bewacht und nur mittels Personenschleusen möglich.
- Die Legitimation erfolgt mittels elektronischer Zugangskarten und PIN.
- Der Zutritt ist nur in Begleitung von autorisiertem Personal gestattet.

### **Zutritt zum Cage innerhalb der Rechenzentren**

Der Zutritt zum Cage

- ist durch eine elektronische Schließanlage gesichert,
- wird mit Kameras überwacht und
- ist nur in Begleitung autorisierten Personals gestattet.

### **Zutritt zum Rack innerhalb des Cages**

Der Zutritt zum Rack

- ist durch eine Schließanlage gesichert und
- nur in Begleitung autorisierten Personals gestattet.

### **Merkmale des Primärrechenzentrums**

Das Primärrechenzentrum ist vollredundant (Tier III) ausgelegt und verfügt über eine 2N redundante Stromversorgung (A- und B-Versorgung) sowie ein redundantes Notstromsystem mit N+1 Dieselgeneratoren. Energieeffiziente Kühlsysteme und Kühlungsenergiemanagementsysteme sorgen für einen optimierten Energieverbrauch. Die Kühlung erfolgt durch Freie Kühlung, Hochtemperaturwärmepumpen, Adiabatische Kühlung oder Kaltgangeinhausung. Die Abwärme wird zur Wärmerückgewinnung genutzt und dient zum Vorheizen der Notfall-Standby Energiesysteme sowie zur Beheizung von Büroräumen. Das Energiemanagement ist nach DIN EN ISO 50001 zertifiziert. Der Strom stammt aus 100 % erneuerbaren Energien.

Eine Brandfrüherkennungsanlage mit automatischer digitaler Brandmeldeanlage analysiert die Raumluft auf feinste Rauchpartikel. Alle Ebenen sind mit Punkt- und Luftansaugung ausgestattet. Es gibt Very Early Smoke Detection Alarm Systeme (VESDA) im Rückluftweg. Das Feuerlöschsystem basiert auf einem Argon- oder Stickstoff-Löschgassystem. Brandschutzwände sind auf ein Minimum von 90 Minuten Trennung ausgelegt. Die Brandfrüherkennungsanlage ist direkt mit der Leitzentrale der Feuerwehr verbunden.

Die 24/7-Sicherheitsüberwachung umfasst unter anderem

- einen zweifachen Sicherheitszaun mit Palisadenzaun zum Schutz des Campus,
- Videoüberwachungssysteme für Außenbereich, Gangflächen und Datenhallen,
- Ram-Raid-Pollerschutz gemäß BS PAS 68:2013 und

## Rechenzentren

- Karteneinzug in alle Türen und Personen-Trennschlösser pro Datenhauptgebäude.
- Ein Mehrebenen-Sicherheitszonenprinzip sichert die Mietfläche und den technischen Betrieb.

Das Rechenzentrum ist u.a. nach ISO 9001, BSI/ISO 27001 [zertifiziert](#).

## Merkmale des Sekundärrechenzentrums

Das Sekundärrechenzentrum ist ebenfalls vollredundant (Tier III) ausgelegt.

Die Stromversorgung erfolgt durch eine eigene Transformator-Station. Sie wird unterstützt durch:

- zentralisierte unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) mit Batteriestrom sowie einem statischen Bypass je Versorgungsstrang,
- Notstromgeneratoren für IT-Systeme und Klimatisierungstechnik sowie Kraftstoffreserven.

Jeder USV-Strang ist in der Lage, den vollständigen Leistungsbedarf der in der Fläche vorhandenen Einrichtungen abzufangen. Die Stromversorgung der Racks erfolgt durch abgeschirmte Verbindungen.

Die Klimatisierungstechnik wird gewährleistet durch:

- Kühlung mittels Luftzirkulation,
- N+1 Redundanz der Kühleinheiten und Kühlkreisläufe,
- redundante Überwachung der Temperaturen und redundante 24/7-Alarmauslösung

Die 24/7 Sicherheitsüberwachung umfasst unter anderem:

- Kameraüberwachung mit Aufzeichnung für alle Gänge,
- Einbruchsensoren und Alarmaufschaltung,
- redundante Verbindung zu einem Sicherheitsdienst mit einer 24/7-Verfügbarkeit,
- ein Zutrittskontrollsystem, das den Zutritt mittels personalisiertem Zugangschip (Besitz) plus PIN-Code (Wissen) nach erfolgreicher Registrierung und gemäß einer bestehenden Zutrittsvereinbarung im Zeitraum 24/7 erlaubt.

Das Rechenzentrum ist u.a. nach ISO/IEC 27001:2013 [zertifiziert](#).

## 3.2 Netze

Hostsharings Netzwerkverbindungen sind redundant ausgelegt, soweit dies für den zugesicherten Serverbetrieb erforderlich ist.

### Anbindung an das Internet

Die Anbindung an das Internet erfolgt am Primärstandort über einen redundanten 40 GBit/s Uplink und die Anbindung an mehrere Carrier und Internetknoten in unterschiedlichen Bandbreiten.

### Interne Netzwerke

Zur Realisation interner Netzwerke betreibt Hostsharing eine redundante Fabric mit 25/100 GBit Bandbreite.

Auf dieser betreibt Hostsharing folgende Netzklassen:

- Das öffentlich erreichbare Netz, an welches die virtuellen Maschinen angeschlossen sind, welche öffentlich erreichbare Dienste erbringen sollen.
- Private Netze, die zur internen Kommunikation zwischen Anwendungskomponenten dienen, welche auf unterschiedliche, virtuelle Maschinen verteilt sind.
- Das Replikationsnetz, welches zur Replikation der Daten der virtuellen Maschinen zwischen physischen Hosts genutzt wird.
- Das Managementnetz, über welches die Hosts und die aktiven Netzwerkkomponenten zu Wartungszwecken erreichbar sind. Das Managementnetz ist ausschließlich per VPN erreichbar.

Die Trafficströme innerhalb dieser Netze sind durch Netzwerkvirtualisierungstechniken voneinander getrennt. Zudem gibt es ein weiteres, physisch getrenntes Netz zu Management- und Wartungszwecken auf Hardwareebene. Daneben bestehen VPNs bzw. SSH- oder SSL-/TLS-Tunnel zur gesicherten Abwicklung der standortübergreifenden Kommunikation.

## 3.3 Hardware

Die physische Hardware der Server besteht aus Gruppen von Servern, die gemeinsam einen Redundanzverbund bilden. Sie dienen der Bereitstellung virtueller Maschinen für Kunden. Hostsharings Server sind mit hochwertigen Speichersystemen versehen, welche bereits ihrerseits redundant ausgelegt sind. Auf diese Weise realisiert Hostsharing Redundanz auf mehreren Ebenen.

## 3.4 Software

Alle Server sind mit einem Open-Source-Betriebssystem auf der Grundlage einer aktuellen Linux-Distribution ausgestattet.

## 3.5 Hochverfügbarkeit

### Replikation und Hot-Standby

Hostsharing repliziert (spiegelt) virtuelle Maschinen, die Kunden zugewiesen sind, in Echtzeit innerhalb der Servergruppen von den Produktiv-Servern auf äquivalent ausgestattete Ersatz-Server (Hot-Standby) und ermöglicht eine weitere Redundanz auf der Ebene unterhalb der virtuellen Maschinen.

### Failover

Die virtuellen Maschinen können bei Ausfall des Produktiv-Servers unverzüglich mit aktuellem Datenbestand auf dem korrespondierenden Ersatz-Server in Betrieb genommen werden (Failover).

In Verbindung mit der redundanten Netzwerkanbindung können virtuelle Maschinen somit flexibel und hochverfügbar bereitgestellt werden.

## 3.6 Überwachung

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

## 3.7 Datensicherung auf Infrastrukturebene

Hostsharing implementiert ein zweistufiges Backup- und Recovery-Konzept auf Infrastrukturebene.

### Datensicherung

Sowohl auf den Produktiv-, als auch auf den Ersatz-Servern werden stündlich Schnappschüsse der virtuellen Maschinen auf Blockebene angefertigt und für

eine schnelle und konsistente Wiederherstellung mindestens 36 Stunden lokal vorgehalten.

Parallel dazu werden die Schnappschüsse ebenfalls stündlich von anderen Datenströmen getrennt und verschlüsselt auf den jeweils zugeordneten Backup-Server im Sekundärrechenzentrum übertragen und dort archiviert. Auf den Backup-Servern werden alle archivierten Schnappschüsse der letzten 72 Stunden aufbewahrt. Darüber hinaus wird wenigstens ein Schnappschuss pro Tag für die Dauer von weiteren 14 Tagen vorgehalten. Die sonstigen Schnappschüsse werden regelmäßig automatisch gelöscht.

Weitere Backups werden von Hostsharing im Regelfall nicht aufbewahrt, es sei denn, sie würden gesondert vom Kunden bestellt.

## Datenwiederherstellung

Die Schnappschüsse können zur vollständigen Wiederherstellung virtueller Maschinen genutzt werden (Rollback). Alternativ kann auf die archivierten Daten zur Wiederherstellung einzelner Dateien oder Ordnerstrukturen lesend zugegriffen werden.

## Wiederherstellungsszenarien

Recovery Time Objective (RTO), auch Wiederherstellungsdauer, bezeichnet die Zeitdauer bis zur Wiederherstellung nach einer Störung oder nach Eingang eines Wiederherstellungsauftrags. Es handelt sich um ein Maß für die maximal zu erwartende Entstörzeit.

Recovery Point Objective (RPO), auch Wiederherstellungszeitpunkt, bezeichnet den Zeitpunkt in der Vergangenheit, auf den Rücksetzung im Fall einer Wiederherstellung erfolgen kann. Es handelt sich um ein Maß für den maximal zu erwartenden Datenverlust.

<b>Szenario</b>	<b>Maßnahme</b>	<b>Recovery Time Objective</b>	<b>Recovery Point Objective</b>
Verlust eines Produktivservers	Failover auf Ersatzserver	gem. SLA	0
Verlust einer virtuellen Maschine	Wiederherstellung aus lokalem Schnappschuss	gem. SLA	1 h
vollständige Wiederherstellung e. virtuellen Maschine im Zeitfenster bis 36 h	Wiederherstellung aus lokalem Schnappschuss	gem. SLA	abh. v. gewählten Schnappschuss
selektive Wiederherstellung von Dateien/Ordern im Zeitfenster bis 36 h	Wiederherstellung aus lokalem Schnappschuss	gem. SLA + Übertragungszeit	abh. v. gewählten Schnappschuss
vollständige Wiederherstellung e. virtuellen Maschine im Zeitfenster > 36 h	Wiederherstellung aus archiviertem Schnappschuss	gem. SLA + Übertragungszeit	abh. v. gewählten Schnappschuss
selektive Wiederherstellung von Dateien/Ordern im Zeitfenster > 36 h	Wiederherstellung aus archiviertem Schnappschuss	gem. SLA + Übertragungszeit	abh. v. gewählten Schnappschuss

## 4 Hostsharing Managed Operations Platform

Die Hostsharing Managed Operations Platform basiert auf der hochverfügbar ausgelegten Hostsharing-Infrastruktur und bildet die Grundlage für die beiden Angebote »Hostsharing Managed Webpace« und »Hostsharing Managed Server«. Sie zeichnet sich dadurch aus, dass wichtige Standardkomponenten einer digitalen Anwendungs-Infrastruktur wie Mailserver, Webserver, Datenbankserver und Benutzerverwaltung in vorkonfigurierter und durch den Kunden anpassbarer Form bereitgestellt und von Hostsharing betreut werden.

### 4.1 Nameserver

Hostsharing betreibt mehrere Nameserver, die sich aus Gründen der Ausfallsicherheit an unterschiedlichen Standorten befinden. Kunden können DNS-Zonen flexibel konfigurieren.

### 4.2 Mailserver

Auf der Managed Operations Platform betreibt Hostsharing eine flexible und leistungsstarke E-Mail-Infrastruktur mit mehreren Posteingangs- und Postausgangsservern.

Hostsharing unterstützt bei seinen E-Mail-Diensten sowohl SPF (Sender Policy Framework), als auch DKIM (Domain Keys Identified Mail), soweit die DNS-Einträge der Domain durch die DNS-Server von Hostsharing verwaltet werden.

#### SPF

SPF unterstützt über einen DNS-Eintrag die Festlegung, welche Mail-Server E-Mails für eine gegebene Absender-Domain versenden dürfen.

#### DKIM

Mittels DKIM können E-Mail-Header mit einer digitalen Signatur versehen werden, deren Public Key im DNS der zugehörigen Absenderdomain veröffentlicht wird. So kann die Integrität der E-Mail-Header gesichert und das Vertrauen in die Absenderdomain erhöht werden.



## 4.3 Datenbankserver

Hostsharing betreibt auf der Managed Operations Platform die Datenbanksysteme MariaDB (hervorgegangen aus MySQL) und PostgreSQL. Auf Basis dieser gemanagten Systeme können Kunden Datenbanken für ihre Anwendungen direkt einrichten und nutzen. Alternativ können andere Datenbanksysteme durch den Kunden selbst installiert werden.

## 4.4 Webserver

Hostsharing betreibt auf der Managed Operations Platform den Webserver Apache zur unmittelbaren Nutzung durch den Kunden. Weitere Webserver können vom Benutzer selbst installiert werden.

## 4.5 Let's Encrypt

Hostsharing hat die automatische Anforderung und Verwendung von Let's Encrypt SSL/TLS Zertifikaten in seine Managed Operations Platform integriert, soweit die DNS-Einträge der Domain durch die DNS-Server von Hostsharing verwaltet werden. Hostsharing kann jedoch keine Gewähr für die korrekte Ausstellung und Auslieferung der Zertifikate durch die Let's Encrypt Zertifizierungsstelle übernehmen. Insbesondere liegt es außerhalb des Verantwortungsbereichs von Hostsharing, ob der Dienst der Zertifizierungsstelle verfügbar ist, oder auch ob konkrete Domains durch Let's Encrypt zertifiziert werden.

## 4.6 Benutzerverwaltung

Die Managed Operations Platform ermöglicht dem Kunden das Anlegen von Systembenutzern mit Benutzerverzeichnissen auf Dateisystemebene und von Datenbankbenutzern.

## 4.7 Management-Software

Die Managed Operations Platform kann vom Kunden mit Hilfe einer Management-Software bedient werden. Die Software verfügt insbesondere über eine umfangreiche Rechte- und Zugriffskontrolle. Die Software kann über den Webbrowser, die Kommandozeile und über ein API angesprochen werden.

## 4.8 Web-Pakete

Die Nutzung der Managed Operations Platform erfolgt in Form von Web-Paketen, welche einen Namensraum darstellen. Der Zugriff erfolgt über Nutzerkennungen, aus dem jeweiligen Namensraum. Es besteht kein Anspruch auf Root-Zugriff durch den Kunden.

## 4.9 Softwareausstattung

Auf der Hostsharing Managed Operations Platform sind zahlreiche Softwarepakete betriebsbereit vorinstalliert. Diese Softwarepakete werden von Hostsharing in aufeinander abgestimmter Weise konfiguriert. Der Kunde kann die Konfiguration dieser Komponenten über die Management-Software beeinflussen. Außerdem kann der Benutzer die Betriebsbereitschaft weiterer, vorinstallierter Softwarepakete selbst realisieren.

Im Folgenden sind, sortiert nach Anwendungsgebieten, wesentliche Softwarepakete aufgelistet, die vorinstalliert oder von Hostsharing betreut werden.

### **Zugriff**

Der Zugriff auf die Web-Pakete kann über SSH, SFTP, oder FTPS erfolgen.

### **Programmiersprachen**

Vorinstallierte Programmiersprachen sind: PHP, Node.js, Ruby, Python, Perl, Lua, Java/JEE, Erlang und C/C++. Weitere Sprachen können vom Benutzer selbst installiert werden.

### **Webserver und Application Server**

Hostsharing betreut den Webserver Apache (HTTP/1.1 und HTTP/2), der auch als Reverse Proxy für HTTP(S), AJP, FCGI und SCGI eingesetzt werden kann, sodass eingehende Anfragen an nachgelagerte Applikationsserver delegiert werden können. Dies gilt auch für die Nutzung des WebSocket-Protokolls WS(S).

Ferner stehen folgende Schnittstellen zur Verfügung: CGI und FastCGI für klassische Webanwendungen, z. B. in PHP, sowie über die Erweiterung Phusion Passenger für Rack (Ruby), WSGI (Python) oder Node.js.

Betriebsbereit vorinstalliert und bei Bedarf vom Kunden zu konfigurieren und in Betrieb zu nehmen sind: uWSGI, Gunicorn, Unicorn, Tomcat und Nginx.

Weitere Webserver, Application Server und Software, die von Hostsharing nicht betreut wird, können vom Benutzer selbst installiert werden.

### **Datenbanken**

Hostsharing betreut die Datenbanksysteme MariaDB und PostgreSQL. SQLite und Berkeley DB sind betriebsbereit vorinstalliert. Weitere SQL- oder NoSQL-Datenbanken können vom Benutzer selbst installiert werden.

### **Sonstige Software**

Außerdem sind folgende Softwarepakete installiert: HaProxy, Pound, Varnish, Memcache, Redis, RabbitMQ, Coturn STUN/TURN Server. Weitere Software kann vom Benutzer bei Bedarf installiert werden. Falls diese Tools als individuelle Serverdienste (Daemon) nicht nur zu Testzwecken kurzzeitig betrieben werden, ist für ihre Nutzung beim Angebot Managed Webpace ein Aufpreis fällig.

### **E-Mail**

Hostsharing betreut eine umfangreiche E-Mail-Infrastruktur, die die Protokolle SMTP, POP3 und IMAP unterstützt, einen Webmail-Zugang bereitstellt und verschiedene Möglichkeiten zur Filterung unerwünschter (u. a. Greylisting) und zur Sortierung erwünschter E-Mails bietet (u. a. Sieve). Ergänzend und alternativ bietet Hostsharing die Lösungen Procmail, Clamav, SpamAssassin und Maildrop an. Der Betrieb von Mailinglisten ist mit der vorinstallierten Software Mlmmj möglich.

Weitere E-Mail-Dienste können vom Benutzer realisiert werden.

### **Online Office**

Hostsharing betreut einen Online Office Server (gegenwärtig in Form von Collabora Office in der Edition CODE), der Funktionen für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation und Präsentationsgrafik bereitstellt. Die Nutzung ist im Managed Webpace nur gegen Aufpreis möglich.

## **4.10 Datensicherung auf der Managed Operations Platform**

Neben den Schnappschuss basierten Backups führt Hostsharing derzeit noch im Regelbetrieb täglich konventionelle Datensicherungen der Konfigurations- und Serverdaten durch, welche auf separaten Servern in einem gesonderten Rechenzentrum an einem entfernten Standort aufbewahrt werden. Sobald alle nachfolgend genannten Wiederherstellungs-Funktionalitäten dieses konventionellen Backups mittels Schnappschuss-Backup auch in die Betriebsabläufe von Hostsharing integriert sind, wird dieses eingestellt.

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.

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

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

- die Konfiguration des Hostsharing Managed Webspace 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.

## 4.11 Dienstgütevereinbarung

Das Hostsharing-Serviceteam überwacht die Managed Operations Platform und ihr Funktionieren sieben Tage die Woche und vierundzwanzig Stunden am Tag (7x24h). Bei Problemen wird gemäß der zugesicherten Reaktionszeiten eingegriffen, um einen reibungslosen Betrieb schnellstmöglich wiederherzustellen.

### Service Level Agreements

Die allgemeine Dienstgütevereinbarung (Service Level Agreement, SLA) gewährleistet eine Reaktion auf Störungen der Managed Operations Platform spätestens am nächsten Arbeitstag (Hostsharing Basic Support for Platform).

Für die einzelnen Angebote Managed Webpace und Managed Server können höherwertige SLA vereinbart werden.

### Überwachung

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

Insbesondere erfasst Hostsharing die Verfügbarkeit:

- der bereitgestellten Web-Services
- der bereitgestellten MariaDB- 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 Sekundärspeicher-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.

## 4.12 Angebote

Auf der Hostsharing Managed Operations Platform werden ein Angebot für gemeinsam genutzte (Hostsharing Managed Webpace) oder für dediziert zugewiesene virtualisierte Ressourcen (Hostsharing Managed Server) realisiert.

### Hostsharing Managed Webpace

Mit jeder Hostsharing Managed Webpace-Buchung wird dem Kunden genau ein Web-Paket zur Nutzung überlassen, welches einen Namensraum darstellt. Meh-

rere solcher Web-Pakete, auch verschiedener Kunden, teilen sich einen virtualisierten Server. Sie sind durch Berechtigungskonzepte des Linux-Betriebssystems gegeneinander abgeschirmt. Durch die Nutzungsmöglichkeit mehrerer Benutzerkennungen sind Managed Webspaces einstufig mandantenfähig.

### **Ausstattung**

Hostsharing Managed Webpace verfügt über die zum jeweils gebuchten Tarif zugehörige Ausstattung.

Die Komponenten

- Speicherplatz auf dem Sekundärspeicher
- Datentransfervolumen
- Kontingente für Datenbanken, E-Mail-Adressen, -Postfächer und Nutzerkennungen
- Erlaubnis zum Betrieb eines individuellen Serverdienstes (Daemons)

sind gemäß des jeweils gültigen Tarifs separat baukastenartig flexibel buchbar.

Es besteht kein Anspruch auf die dedizierte Zuweisung von Prozessor-Threads (Ausführungsfäden), Arbeitsspeicher, Netzwerkbandbreite oder IP-Adressen.

Es besteht die Möglichkeit zur Nutzung von:

- Domains- und Subdomains
- SSL/TLS-Verschlüsselung
- E-Mail-Infrastruktur
- Datenbanken
- Web-Anwendungen
- verschiedenen Programmiersprachen
- individuellen Serverdiensten (Daemons)

### **Service Level Agreements**

Für das Angebot Managed Webpace ist nur die Buchung eines Hostsharing Extended Supports for Platform mit einer Reaktionszeit von 24 Stunden möglich. Es ist keine Buchung von höherwertigen Service Level Agreements für einzelne Dienste möglich.

Service Level Agreement	Reaktionszeit bei Verfügbarkeitsstörung	Verfügbarkeitsgarantie
Hostsharing Basic Support	nächster Arbeitstag	99,0 %
Hostsharing Extended Support (24x7 24h)	24h	99,5 %

### Hostsharing Managed Server

Mit jeder Hostsharing Managed Server-Buchung wird auf einem virtualisierten Server mindestens ein Web-Paket zur Nutzung überlassen, welches einen Namensraum darstellt. Auf Wunsch können ohne Aufpreis mehrere solcher Web-Pakete eingerichtet werden, die sich den virtualisierten Server teilen. Sie sind durch Berechtigungskonzepte des Linux-Betriebssystems gegeneinander abgesichert. Durch die Nutzungsmöglichkeit mehrerer Web-Pakete und mehrerer Benutzerkennungen sind Managed Server zweistufig mandantenfähig.

Hostsharing Managed Server können über private Netzwerkverbindungen untereinander und mit Hostsharing Cloud Servern zu Clustern verbunden werden.

#### Ausstattung

Hostsharing Managed Server verfügen über die zum jeweils gebuchten Tarif zugehörige Ausstattung.

Die Komponenten

- Prozessor-Threads (Ausführungsfäden)
- Arbeitsspeicher
- Speicherplatz auf dem Sekundärspeicher
- Datentransfervolumen

sind gemäß des jeweils gültigen Tarifs separat baukastenartig zubuchbar und werden dediziert zugewiesen.

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

Es besteht die Möglichkeit zur Nutzung von:

- Domains- und Subdomains
- SSL/TLS-Verschlüsselung
- E-Mail-Infrastruktur
- Datenbanken

- Web-Anwendungen
- verschiedenen Programmiersprachen
- individuellen Serverdiensten (Daemons)

### Service Level Agreements

Es können höherwertige SLA für folgende Kategorien von Diensten (Services) vereinbart werden.

Service Level Agreement	Reaktionszeit bei Verfügbarkeitsstörung	Verfügbarkeitsgarantie
Hostsharing Basic Support	nächster Arbeitstag	99,0 %
Hostsharing Extended Support (24x7 8h)	8h	99,7 %
Hostsharing Extended Support (24x7 4h)	4h	99,8 %
Hostsharing Extended Support (24x7 2h)	2h	99,9 %

Die Service Level können je Managed Server komponentenweise hinzugebucht werden.

Komponenten	Services (Dienste)
Hostsharing Extended Support for Platform Essentials	Netzwerk, Betriebssystem, DNS-, SSH-Dienst
Hostsharing Extended Support for Web Server	Webserver-Dienst (HTTP)
Hostsharing Extended Support for MariaDB Server	MariaDB-Datenbankdienst
Hostsharing Extended Support for PostgreSQL Server	PostgreSQL-Datenbankdienst
Hostsharing Extended Support for Mail Server	E-Mail-Dienste (SMTP, POP3, IMAP)
Hostsharing Extended Support for Online Office Server	Online Office-Dienst (Collabora CODE)

Die Vereinbarung eines höherwertigen Service Levels (Hostsharing Extended Support) für eine der speziellen Komponenten (Web Server, MariaDB Server, PostgreSQL Server, Mail Server, Online Office Server) setzt immer die Buchung derselben Stufe des Service Levels für die Kategorie Platform Essentials voraus.

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

Bei der Inanspruchnahme von Hostsharing Extended Support ist eine einheitliche Festlegung auf das Level (2h, 4h oder 8h) je Managed Server erforderlich.



## 5 Hostsharing Cloud Server

Eine unmittelbare Nutzungsmöglichkeit der Hostsharing-Infrastruktur wird durch das Angebot »Hostsharing Cloud Server« in Form virtualisierter Root-Server realisiert.

### 5.1 Angebot

Der Hostsharing Cloud Server bietet insbesondere die Möglichkeit des Root-Zugriffs auf dediziert zugewiesene virtualisierte Ressourcen. Der Cloud Server wird nach Kundenwunsch mit einem Open-Source-Betriebssystem ausgestattet. Er eignet sich insbesondere für Anwendungen, die wegen spezieller Anforderungen nicht auf der Hostsharing Managed Operations Platform betrieben werden können, beispielsweise hochintegrierte Groupware-Lösungen, die ein eigenes Benutzer-Managementsystem mitbringen, spezielle Admin-Tools oder Container-Lösungen.

Der Kunde ist für die Sicherheit des Systems, insbesondere das regelmäßige Einspielen von Betriebssystem- und Komponenten-Sicherheitsupdates sowie ggf. die erforderliche Lizenzierung der verwendeten Software einschließlich des Betriebssystems selbst verantwortlich.

Hostsharing Cloud Server können über private Netzwerkverbindungen untereinander und mit Hostsharing Managed Servern zu Clustern verbunden werden.

#### Ausstattung

Hostsharing Cloud Server verfügen über die zum jeweils gebuchten Tarif zugehörige Ausstattung.

Die Komponenten

- Prozessor-Threads (Ausführungsfäden)
- Arbeitsspeicher
- Speicherplatz auf den Sekundärspeichern
- Datentransfervolumen

sind gemäß des jeweils gültigen Tarifs separat baukastenartig zubuchbar und werden dediziert zugewiesen.

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

Für die Nutzung DNS und E-Mail kann ein ergänzendes Angebot der Hostsharing Managed Operations Platform gebucht werden.

## 5.2 Zugriff

Der Zugriff erfolgt über die Bekanntgabe des initialen Root-Passworts. Hostsharing richtet, wenn eine optionale Wartung vereinbart wird, nach Absprache einen zusätzlichen Wartungszugang ein.

## 5.3 Datensicherung

Die Datensicherung durch Hostsharing findet auf der Infrastrukturebene statt, siehe 3.7.

## 5.4 Dienstgütevereinbarungen

Das Hostsharing-Service-Team überwacht die Hostsharing Cloud Server sieben Tage die Woche und vierundzwanzig Stunden am Tag (7x24h). Bei Problemen wird gemäß der zugesicherten Reaktionszeiten eingegriffen, um einen reibungslosen Betrieb schnellstmöglich wiederherzustellen. Auf Grund der Ausgestaltung des Angebots erstreckt sich die Überwachung lediglich auf die zur Verfügung gestellte Infrastrukturebene, es sei denn, es sind ausdrücklich darüber hinaus gehende Leistungen vereinbart worden.

### Service Level Agreements

Die allgemeine Dienstgütevereinbarung (Service Level Agreement, SLA) gewährleistet eine Reaktion auf Störungen der Hostsharing Infrastruktur spätestens am nächsten Arbeitstag. Es können höherwertige Service Level vereinbart werden.

Service Level Agreement	Reaktionszeit bei Verfügbarkeitsstörung	Verfügbarkeitsgarantie
Hostsharing Basic Support	nächster Arbeitstag	99,0 %
Hostsharing Extended Support for Infrastructure (24x7 8h)	8h	99,7 %
Hostsharing Extended Support for Infrastructure (24x7 4h)	4h	99,8 %
Hostsharing Extended Support for Infrastructure (24x7 2h)	2h	99,9 %

## Überwachung

Hostsharing ermittelt und dokumentiert die Verfügbarkeit der zugesicherten Leistungen.

Insbesondere erfasst Hostsharing die Verfügbarkeit:

- der externen Erreichbarkeit (externe Anbindung)
- der internen Erreichbarkeit (interne Netze)

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.

## 6 Hostsharing Private Cloud

Auf isolierten Hosts und bei Bedarf in einem eigenen Rack im Rechenzentrum kann von Hostsharing für den Kunden eine Private Cloud realisiert werden.

Auf ihr lassen sich Hostsharing Managed Server und Hostsharing Cloud Server betreiben.

Die Ausstattung und Bedingungen werden individuell mit dem Kunden vereinbart.

## 7 Hostsharing Videokonferenzdienste

Die Hostsharing eG stellt ihren Mitgliedern die Videokonferenzdienste BBB Meeting und BBB Conference zur Verfügung. Mit den Diensten lassen sich ohne vorherige Installation von spezieller Videokonferenz-Software Videokonferenzen im Webbrowser durchführen. Auf den Diensten können ausschließlich Mitglieder der Hostsharing eG mit Hilfe ihres Mitgliedsaccounts Videokonferenzen starten und weitere Personen über einen Link zu der Konferenz einladen.

### 7.1 Merkmale

Die Dienste basieren auf der Open-Source-Software BigBlueButton. Sie werden auf der Hostsharing-Infrastruktur betrieben.

Hostsharing betreibt den Dienst BBB Meeting auf einem Cluster mit mehreren BigBlueButton-Servern. Der Service ist datenschutzkonform konfiguriert. So ist beispielsweise die Aufzeichnungsfunktion serverseitig deaktiviert und kann nicht zur Verfügung gestellt werden.

Bei der Inanspruchnahme von BBB Conference erhält der Kunde Zugang zu einem dedizierten BigBlueButton-Server, der für ihn am Nutzungstag exklusiv reserviert ist. Der Service ist datenschutzkonform konfiguriert. Aufzeichnungen sind grundsätzlich möglich. Die Aufzeichnung muss vom Kunden unmittelbar nach der Konferenz am gebuchten Tag heruntergeladen werden. Alle Kundendaten werden zwischen drei und fünf Uhr des auf die Nutzung folgenden Tags automatisch gelöscht.

### 7.2 Angebote

Videokonferenzen können über das von Hostsharing bereitgestellte Greenlight-Frontend sowie über ein zusätzlich zu buchendes API aus anderen Anwendungen heraus konfiguriert und gestartet werden.

#### BBB Meeting

BBB Meeting eignet sich für Besprechungen, Kurse, Workshops, Unterricht und Schulungen. Es können bis zu 25 Personen an einer Konferenz teilnehmen. Es können bis zu zehn Kameras gleichzeitig eingeschaltet werden. Die Abrechnung richtet sich nach der Ressourcennutzung und erfolgt minutengenau. Das Mitglied kann sich jederzeit mit seinem Mitgliedsaccount auf BBB Meeting anmelden und eine Konferenz starten. Die Zahl der Konferenzen, die ein Mitglied gleichzeitig starten kann, ist grundsätzlich nicht begrenzt.

## BBB Conference

Der Videokonferenzdienst BBB Conference eignet sich für die Durchführung von Online-Konferenzen mit bis zu 100 Teilnehmern. Er kann tageweise gebucht werden. Die Abrechnung erfolgt minutengenau nach der Serverbelastung, die die Konferenz verursacht.

Die Nutzung muss mindestens drei Arbeitstage vorher per E-Mail an [service@hostsharing.net](mailto:service@hostsharing.net) angemeldet werden. Daraufhin werden die entsprechenden Ressourcen am Nutzungstag für das Mitglied reserviert. Das Mitglied erhält die Zugangsdaten spätestens einen Tag vor der geplanten Nutzung.

## BBB Integration

Der Videokonferenzdienst BBB Integration ist ein Vermittlungsdienst zwischen BBB Meeting und einer eigenen Anwendung. Mittels eines dafür von Hostsharing zur Verfügung gestellten API-Keys können die Konferenzräume und Berechtigungen vollständig selbst verwaltet werden.

## BBB Server

Der Videokonferenzdienst BBB Server wird auf einem [Hostsharing Cloud Server](#) vorinstalliert.

## 7.3 Dienstgütevereinbarung

Hostsharing gewährleistet folgende Verfügbarkeiten für die Videokonferenzdienste:

- BBB Meeting 99,0 %
- BBB Conference 99,7 %

## Überwachung

Hostsharing ermittelt und dokumentiert die Verfügbarkeit der zugesicherten Leistungen.

Insbesondere erfasst Hostsharing die Verfügbarkeit:

- der externen Erreichbarkeit (externe Anbindung)
- der internen Erreichbarkeit (interne Netze)

Die Messprotokolle dieses Monitoring-Systems sind im Zweifelsfalle maßgeblich.

## 7.4 Technischer Support während einer Videokonferenz

Für Videokonferenzen auf BBB Conference kann technischer Support hinzugebucht werden. Der Support steht während der Konferenz zur Verfügung. Es gelten die Konditionen für den [Webmaster on Demand](#).

## 8 Beratungs- und Serviceangebot

Hostsharing bietet umfassende Beratungs- und Serviceleistungen. Diese umfassen:

- Bedarfsanalyse und Auswahl geeigneter Webanwendungen
- Unterstützung bei Installation, Betrieb und Aktualisierung von Webanwendungen
- Fehleranalyse und Unterstützung bei der Beseitigung von Fehlern
- Ressourcenplanung, Performance- und Sicherheitsanalyse und -optimierungen
- Beratung hinsichtlich Datensicherheit und Datenschutz

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

### 8.1 Webmaster on Demand

Hostsharing bietet unter der Bezeichnung »Webmaster on Demand« Beratungs- und Serviceleistungen im Bedarfsfall an. Es findet eine preisliche Differenzierung nach Dringlichkeit, Einsatzzeiten und -dauer statt.

Die Einsatzzeiten untergliedern sich in Hauptzeit, Randzeit und Nebenzeit.

Hauptzeit	Randzeit	Nebenzeit
Mo.-Fr. 8-20 Uhr	Mo.-Fr. 6-8 und 20-24 Uhr	Mo.-Sa. 0-6 Uhr
	Sa. 6-12 Uhr	Sa. 12-24 Uhr
		Sonn- und Feiertage

#### Beauftragung im Notfall

Die Beauftragung des Webmaster on Demand im Notfall ist möglich, wenn für die korrespondierende Leistung der Hostsharing Extended Support gebucht wurde. Die zugesicherten Reaktionszeiten für Einsätze im Notfall richten sich nach dem gebuchten Service Level der jeweiligen Hosting-Komponente.

Service Level	Reaktionszeit im Notfall
Hostsharing Extended Support (24x7 8h)	8h
Hostsharing Extended Support (24x7 4h)	4h
Hostsharing Extended Support (24x7 2h)	2h



## Beauftragung mit Termin

Alle Mitglieder können – unabhängig vom Service Level – mit wenigen Tagen Vorlaufzeit Aufträge an den Webmaster on Demand erteilen. Es können Termine zu allen Einsatzzeiten verabredet werden.

## 8.2 Webmaster as a Service

Hostsharing bietet unter der Bezeichnung »Webmaster as a Service« Beratungs- und Serviceleistungen im Abonnement an. Die Leistungen umfassen die laufende Wartung, Aktualisierung, insbesondere die Versorgung mit Sicherheitsupdates, von Standard-Open-Source-Webanwendungen, sofern entsprechende Unterstützung durch die Software-Autoren gegeben ist. Hostsharing verantwortet ausschließlich den fach- und zeitgerechten Installationsversuch bzw. den Versuch der Durchführung geeigneter Maßnahmen, aber nicht deren Erfolg. Die eigenständige Entwicklung von Korrekturen für Softwarefehler oder Sicherheitslücken, die in Software Dritter vorliegen, ist nicht Gegenstand der Leistung.

## 8.3 Monitoring-Service

Hostsharing bietet die Möglichkeit, individuelle Webanwendungen in das Hostsharing Monitoring einzubinden. Im Fehlerfall wird Hostsharing automatisch alarmiert und beginnt unter Berücksichtigung des einschlägigen Service Level Agreements mit der Untersuchung des Sachverhalts und der Entstörung. Durch die Alarmierung wird implizit ein Webmaster-On-Demand an Hostsharing erteilt.

Die Alarmierung kann wunschgemäß auf die Haupt- oder die Haupt- und Randzeit beschränkt werden.

## 9 Ergänzende Angebote

Die Hostsharing eG bietet ihren Kunden einige weitere Leistungen im Zusammenhang mit dem Betrieb von Webanwendungen an.

### 9.1 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), den 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.

### 9.2 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.

### 9.3 SSL/TLS-Verschlüsselung und -Zertifikate

Hostsharing sichert alle durch Hostsharing 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.

## Impressum

Herausgeber:

Hostsharing eG

Flughafenstraße 52a

22335 Hamburg

Internet: [www.hostsharing.net](http://www.hostsharing.net)

E-Mail: [info@hostsharing.net](mailto:info@hostsharing.net)

Vertretungsberechtigter Vorstand:

Michael Hierweck, Guido Schnepf

Genossenschaftsregister:

Registergericht: Genossenschaftsregister Hamburg

Registernummer: GnR 1007

Prüfungsverband:

Prüfungsverband deutscher Konsum- und Dienstleistungsgenossenschaften e.V.

Verbandsmitgliedschaften:

Zentralverband Deutscher Konsumgenossenschaften e.V.

eco – Verband der Internetwirtschaft e.V.

RIPE Network Coordination Centre

Fassung vom 1. Mai 2022

Letzter Commit: dda1a87

