

Service Level

Die Service Level sind die zugesicherten Leistungseigenschaften.

- [Dienste](#)
- [Wartung](#)
- [Status](#)
- [Supportzeiten](#)

Dienste

Folgende Leistungseigenschaften werden zugesichert:

- **99,5% Verfügbarkeit**
- Durchschnittliche Antwortzeit von unter einer Sekunde

Folgende Services werden berücksichtigt:

- CLAMD (Antivirus)
- HTTP (Webserver)
- FTP (Dateitransfer)
- SMTP (Postausgangsserver)
- IMAP (Posteingangsserver)
- DNS (Namensauflösung)

Die Services werden von einem unabhängigen System im RZ von Hetzner alle 5 Minuten aufgerufen. Schlägt ein Check fehl, wird er jede Minute wiederholt. Erst wenn ein Check 3x hintereinander, also mindestens 3 Minuten fehlgeschlagen ist, gilt der Service als nicht erreichbar.

Antwortet ein Service nicht innerhalb von 10 Sekunden, gilt er als nicht erreichbar. Die Verfügbarkeit wird aus 24x7x365 minus der nicht erreichbaren Zeit berechnet.

Bei Unterschreitung des Service Level werden pro 0,1% Unterschreitung 10% auf den nächsten Rechnungsbetrag gutgeschrieben. Ist die Verfügbarkeit eines Service im Kalenderjahr z.B. 99,3% werden 20% gutgeschrieben.

Individuelle Service Level sind **gegen Aufpreis** möglich.

Wartung

Wartungen die eine Unterbrechung der Dienste erfordern, werden mindestens 48 Stunden vorher dem Kunden per E-Mail und der [Status Seite](#) mitgeteilt.

Geplante Wartungen werden nur in Randzeiten (z.B. Samstag um 23:00 Uhr) durchgeführt und aus der Verfügbarkeit herausgerechnet

Status

Der aktuelle Status der Services kann auf folgender Seite eingesehen werden:

- <http://status.bknaus.de/>

Dort kann man sich auch für den Status Newsletter anmelden, über den Wartungen und Ausfälle benachrichtigt werden.

Die Verfügbarkeit im laufenden Kalenderjahr findet man hier:

- <http://status.bknaus.de/availability/>

Wer die Daten für ein eigenes Monitoring System nutzen will, kann per JSON darauf zugreifen:

- <http://status.bknaus.de/json/>

Die Daten werden über Nagios durch [Livestatus](#) ausgelesen. Die Keys im JSON Dokument entsprechen den Spaltennamen aus Livestatus.

Supportzeiten

Bestandskunden finden auf der Rechnung eine deutsche Festnetznummer und E-Mail Adresse, über die der Support erreichbar ist.

Der Support bearbeitet Anfragen von Montag bis Freitag (08-18 Uhr) innerhalb von 30 Minuten.

Außerhalb dieser Zeiten und an Sonn- und Feiertagen in Baden-Württemberg wird die Nummer auf die Rufbereitschaft umgeleitet, welche 24x7 mit einer Reaktionszeit von maximal 1 Stunde auf Anfragen reagiert. Die Rufbereitschaft bearbeitet nur Störungen.

Alle anderen Anfragen an die Rufbereitschaft werden dem Kunden in Rechnung gestellt:

- <https://www.bknaus.de/dienstleistungen/>

Für Anfragen von Neukunden können leider keine Reaktionszeiten garantiert werden.