

13. September 2002 € 3,60 sfr 7,00

www.funkschau.de

Opto-Messtechnik

Schneller Quality-of-Service-Check
für photonische Netze

SEITE 52

Application Server

Dienste für mobile Endgeräte
entwickeln und bereitstellen

SEITE 10

ISDN/DSL-Router

Integrierte Systeme
versus Einzelgeräte

SEITE 30

Serviceprovider

Trends bei Hosting
und Colocation

SEITE 42

Mobile Java

Wie sich der Leistungs-
umfang von Handys an
persönliche Bedürfnisse
anpassen lässt

Seite 14

Kfz-Telematik

Einkaufsführer: Radio-
navigationsgeräte und
Bildschirmsysteme zum
Nachrüsten

Seite 18

VPN-Lösungen

Breitbandige Satellitenan-
bindungen als Alternative
zu terrestrischen Virtual
Private Networks

Seite 46



Bild: Colt

Trends bei Colocation und Hosting

Von Axel Witzki

Unternehmen, die Rechner auslagern oder gar ihren Webauftritt auswärtig betreuen lassen, haben bei der Suche nach dem richtigen Provider die Qual der Wahl. Preiskämpfe und ein Trend zu hochwertigen Services prägen den Markt.

Die vom nach eigenen Angaben Provider-unabhängigen Unternehmen Netscouts betreute Homepage webhostlist.de listet für Deutschland 750 Anbieter im Colocation- und Hosting-Markt. Diese Summe verteilt sich auf in Unternehmen, die vorrangig den Endkunden- und den Soho-Bereich anvisieren, und solche, die den anspruchsvolleren Geschäftskundenmarkt bedienen.

Von der technisch-operativen Seite aus betrachtet, lassen sich drei Stufen im Colocation- und Hosting-Markt identifizieren. Reine Colocation bedeutet, dass ein Kunde seinen Rechner in einem Datacenter unterstellt, Hard- und Software aber selbst betreut, ganz anders das Hosting. Hier wird der Rechner in der Regel bis zur Betriebssystemebene vom Provider betreut. In erster Linie auf die Endkunden- und Soho-Gruppe zielen die so genannten „shared“-

Angebote. Bei diesem nutzen verschiedene Kunden einen betreuten Rechner gemeinsam. Das „dedicated hosting“ gilt als Königsklasse beim Hosting. Hier wird ein Server vom Provider ganz speziell für einen Kunden betreut, ein für größere Businesskunden fast unabdingbares Kriterium.

Die Anbieter selbst lassen sich im Geschäftskundensegment in zwei Hauptgruppen unterteilen. Große Festnetzcarrier und Provider wie die Deutsche Telekom (T-Online und T-Systems), Claranet, Arcor, British Telecom, Colt, Mediaways, Easynet, Equant, Cybernet oder Cable & Wireless sind breit aufgestellt und haben Hosting nur als einen Service unter vielen als Abrundung im Portfolio. Im Gegensatz dazu konzentrieren sich Unternehmen wie Host Europe, Telehouse, Strato, NTT-Verio oder Telecity ausschließlich auf diesen Bereich. Auch City- und Regio-Carrier wie Tropolys,

Nefkom oder M-Net treten in den von ihnen abgedeckten Regionen als Wettbewerber auf.

Was bei der Providerwahl zu beachten ist

Bei der Colocation muss der Kunde auf Dinge wie Zugangssicherung, Klimatisierung, Notstrom und Brandschutzeinrichtung achten. Dies sollte beim Anbieter Standard sein, um kritische Situationen für geschäftskritische Daten möglichst zu vermeiden. Ein entscheidender Gesichtspunkt bei der Auswahl ist auch der Anschluss des Hostingcenters an wichtige Datenaustauschknoten wie De-CIX (Deutschland Commercial Internet Exchange).

Aber auch Kündigungsfristen sind ein bedeutender Faktor, hinsichtlich des Providers sollte das Motto nicht heißen „no way out“. In Anbetracht der Marktturbulenzen ist es grundsätzlich nicht unangebracht über Exit-Strategien nachzudenken. Wenn die Leistung eines Hosters nicht den Erwartungen entspricht, sollte eine schnelle und möglichst schmerzlose Trennung möglich sein. Da Probleme aber durch den Carrier bedingt sein können, machen viele Colocation-Spezialisten mit der Carrier-Neutralität ihrer Datenzentren Werbung. Sind mehrere Netzbetreiber im Datacenter, ist ein schneller Wechsel möglich, wenn die Leistung eines Anbieters nicht zufrieden stellt.

Beim Hosting kommen noch einige Kriterien hinzu. Da das Internet immer noch an Stellenwert gewinnt, kann ein schlechter Auftritt dort rasch zum KO-Kriterium werden. Die Kundenbedürfnisse sind durchaus heterogen. Ein gemeinsamer Nenner ist die Zeit. Time is money, auch beim Surfen im Internet. Ein Webhoster muss deshalb in der Lage sein, dem Endkunden einen schnellen und zuverlässigen Zugriff auf die von ihm betreute Homepage zu ermöglichen, denn langes Warten oder gar Downtime ist Gift für das Firmenimage. Die Wertigkeit eines Providers zeigt sich aber auch darin, wie er in den (dünn gesäten) kritischen Situationen reagiert. Bei Problemen wie einem Rechnerabsturz stellt sich die Frage nach dem Support, der kompetent und hoffentlich zu kalkulierbaren Kosten stets zu erreichen ist.

Das Internet wird auch zunehmend multimedial und interaktiver. Bis zum Breitbandinternet der nächsten Generation ist zwar noch ein gutes Stück Weg zu gehen, auf der anderen Seite ist ein statischer Webauftritt „powered by Notepad“ nicht unbedingt eine attraktive Visitenkarte. Für einen komplexeren Webauftritt ist jedoch schnell eine Datenbank-Anbindung erforderlich. Das Hosten einer Datenbank ist angesichts der Komplexität mancher moderner SQL-Systeme (Standard Query Lan-

guage) keineswegs trivial. Das Personal beim Hostingprovider sollte deshalb mindestens Zertifizierungen der einschlägigen Softwarefirmen wie Oracle, IBM, Microsoft oder Informix vorweisen können.

Rechtliche Aspekte sind von hoher Bedeutung

Auch rechtliche Aspekte sind nicht zu vernachlässigen. Dies bezieht sich besonders auf das Instrument der SLAs (Service Level Agreements). Sie sollen sicher stellen, dass die bezahlten Dienste auch in der gewünschten Qualität erbracht werden. Mit wachsender Dienstekomplexität steigen auch die Anforderungen an die SLAs.

Um dem harten Preiskampf ein Stück weit ausweichen zu können, versuchen sich viele Provider über den Faktor Qualität zu profilieren. Denn die Angebote unterscheiden sich hinsichtlich der vom Provider für den Server eingesetzten Hard- und Software. Als OS-Plattform haben die verschiedenen Unix-Derivate den besten Ruf. So setzt Cybernet bei seinem Dienst Dedicated Hosting Server auf die Hewlett-Packard-Plattform HP-UX. Auch andere Unix-Derivate wie Sun Solaris oder vermehrt auch Linux erfreuen sich einiger Beliebtheit. Und natürlich hat sich auch Microsoft mit Windows 2000 in diesem Bereich etabliert. Prominente Webserver-Software ist Apache oder IBM Websphere.

Ein besonders hervorzuhebender Faktor hinsichtlich der Ausstattung des betreuten Rechners ist der Arbeitsspeicher, der möglichst groß bemessen sein sollte, um Abfragen möglichst zügig abzuarbeiten.

Was Standard-Hosting umfasst

Bei einem Standard-Hosting-Tarif sind zunächst vier Dinge beachtenswert. Erstens, die zur Verfügung gestellte Kapazität auf der Festplatte, dazu kommt das Transfervolumen, eine Webdomain und schließlich die Anzahl der E-Mail-Accounts. Auf der Kostenseite fallen neben einer einmaligen Installationsgebühr noch monatliche Kosten an. Diese können freilich noch anwachsen, etwa wenn das Transfervolumen des geordneten Tarifes überschritten wurde. In einem solchen Fall sind natürlich die jeweiligen Konditionen für den zusätzlichen Traffic von Interesse. Die entsprechenden Tarifinformationen lassen sich in aller Regel über das Internet abfragen.

Von herausragendem Interesse beim Webauftreten sind aussagekräftige Statistiken hinsichtlich der Besucher. Je mehr Information gewonnen werden kann, desto besser. So kann zum Einen der Webauftritt selbst angepasst werden, zum Anderen aber neue Kundschaft für das eigentliche Produktportfolio über das Web gewonnen werden. Wichtig ist auch der Eintrag in die einschlägigen Internet-Suchmaschinen, um genügend Visits generieren zu können.

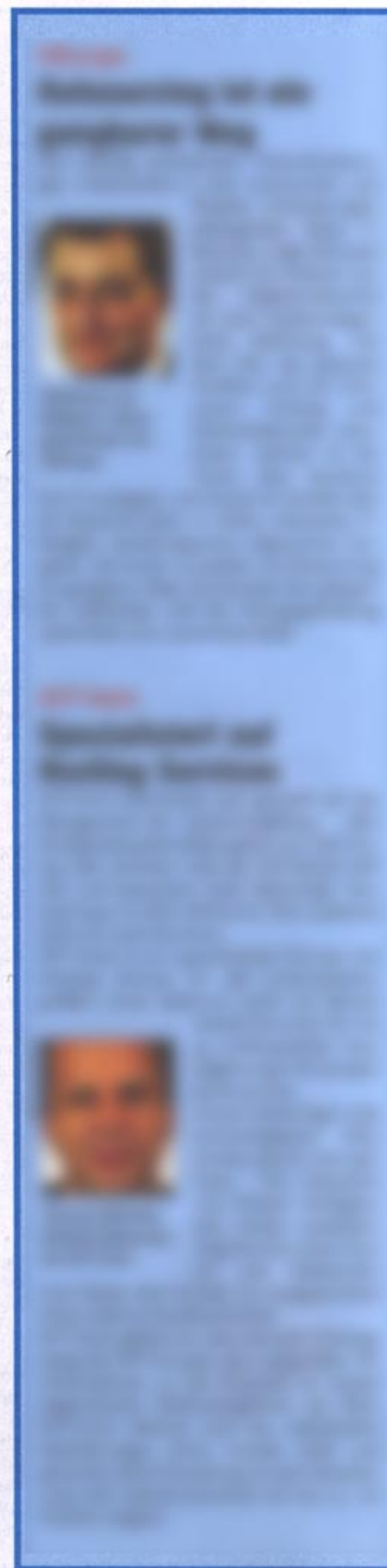
Ein weiterer wichtiger Komplex ist das Thema Sicherheit. Viele Provider reklamieren eine angeblich hohe Sicherheitskompetenz und gebrauchen sie als Argument für den Umzug in ihre Datacenter. Dort sollte zunächst einmal eine wirksame Zugangskontrolle gegeben sein. Des Weiteren sind Datensicherung und Redundanz bei den Webservern kritisch. Auch eine Datenspiegelung sollte gegeben sein. Ebenso wichtig ist auch ein wirksamer Schutz vor Hackern. Unter anderem mit Software- oder Hardwarebasierten Firewalls sowie Virens Scanner, wollen deshalb Provider unternehmenskritische Daten vor unbefugtem Zugriff schützen.

Allgemein ist ein Trend hin zum Hosting komplexerer Anwendungen zu verzeichnen, bei denen die Messlatte hinsichtlich Performance und Sicherheit noch höher liegt. Das Datenbank-Hosting, wie es etwa von C&W angeboten wird, stellt die allerhöchsten Ansprüche. Wenn Transaktionen etwa im Falle von Finanzbuchungen bei gehosteten E-Business-Anwendungen nicht korrekt laufen, kann der Schaden für das betroffene Unternehmen schnell beträchtlich sein. Dem Provider kommt hier eine hohe Verantwortung zu.

Auch das Hosten von Anwendungen im Bereich von Content- und Media-Asset-Management-Systemen, die ohne Datenbanken nicht auskommen, wird bereits angekündigt, so etwa von T-Systems. Freilich kann hier der Traffic schnell beträchtliche Ausmaße annehmen, etwa wenn Bilddatenbanken gehostet werden. Das Unternehmen Attenda hat sich ganz dem Outsourcing von Microsoft-.net-Infrastrukturen verschrieben. Attenda verspricht den Kunden mit diesem Service umfassende Betreuung und auch ein Senken der TCO (Total Cost of Ownership).

Fazit

Trotz Marktkonsolidierung sind Colocation/Hosting nach wie vor heiße Themen. Weil das Web zunehmend geschäftskritisch wird, ist Sorgfalt bei der Providerauswahl Trumpf. Ob das Outsourcen komplexer Anwendungen immer eine gute Lösung ist, scheint zweifelhaft. Und ob eher ein Colocation- und Hosting-Spezialist oder eher ein breit aufgestellter Provider „passt“, lässt sich pauschal kaum sagen. (AW)



Host Europe

Innovator in Sachen Kundenservice

Neben der Entwicklung erstklassiger Produkte ist ein einwandfreier Service wichtigster Bestandteil unserer Aufgabe als Hosting-Provider. Das haben wir bereits seit Gründung des Unternehmens erkannt und wir gehören in dieser Branche zu den Innovatoren in Sachen Kundenservice. Jeder Kunde kann sich auf die Einhaltung wichtiger Hosting-Kriterien, die wir in schriftlichen SLAs (Service Level Agreements) mit ihm vereinbaren, verlassen.



Bild: Host Europe
Uwe Braun ist Geschäftsführer bei Host Europe

Wir sind rund um die Uhr gebührenfrei für unsere Kunden erreichbar. Host Europe leistet technischen Support durch kompetente Kapazitäten zu fairen Konditionen. In jedem Vertrag ist bereits ein Zeitkontingent für technischen Support kostenfrei enthalten. In unserer täglich redaktionell bearbeiteten Support-Datenbank erhalten Kunden auf fast jede Frage auch online eine Antwort. Schon seit zwei Jahren ermöglichen unsere CRM-Tools (Customer Relationship Management) und ein Ticket-System schnelle Reaktionszeiten und einen sehr individuellen Kundenservice. Soweit mir bekannt, bietet kein Mitbewerber diese Services bei gleichzeitig vergleichbaren Konditionen. Wir hosten über 4.000 dedicated/colocated Server in Datenzentren in Deutschland und England.

