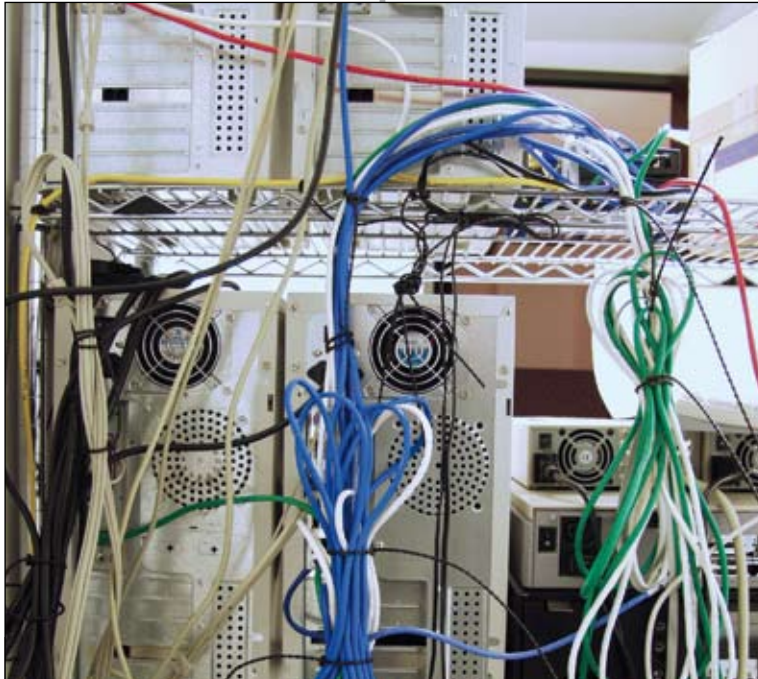


men mit einer Homepage und haben soeben ein geniales Produkt lanciert. Die «NZZ am Sonntag» bringt es gross heraus – und ausgerechnet an diesem Wochenende macht Ihr Hostler schlapp. Dann sind Sie weg vom Fenster, es wird kaum jemand am Montag



So soll es nicht aussehen: Kabelgewirr und locker herumstehende Einzel-PCs sind kaum als Erkennungsmerkmal für einen seriösen Managed-Hoster zu werten.

nochmals prüfen, ob die Site jetzt läuft, und Sie können bei der Presse lange nachhaken, den Hinweis doch bitte nächsten Sonntag nochmals zu bringen...»

Technisch laufen selbst die «Business»-Angebote der gängigen Webhoster auf einer Shared-Hosting-Plattform, die viele Kunden gleichzeitig bedient. Für die Datenintegrität ist dies problematisch, und auch andere Faktoren sprechen dagegen, geschäftskritische Anwendungen damit zu betreiben. Geiser: «Man ist zum Beispiel abhängig vom Backup-Zyklus des Providers. Kurz – es gibt keine individuellen Verträge, keine SLA und keine Garantien.»

Management nach Mass

Eine geschäftskritische Web-Anwendung gehört also auf einen oder mehrere dedizierte Server. Diese Systeme müssen korrekt eingerichtet und kontinuierlich überwacht werden. «Ein einfacher

Webserver mit ein paar Bildchen lässt sich problemlos überwachen. Wenn aber Applikationen mit Web Services oder Anbindungen an Drittsysteme laufen, genügt es nicht mehr, alle zwei Minuten festzustellen, ob der Webserver noch antwortet. Es muss zum Beispiel getestet werden, ob sich eine Kreditkartentransaktion von A bis Z durchziehen lässt und ob auch mehrere Schritte hintereinander einwandfrei ablaufen.»

Die Grundfragen beim Monitoring und Management klingen eigentlich einfach: Wie viele User sind gerade auf der Datenbank, wie startet und stoppt man die Anwendung, wie verläuft der Speicherbedarf und so weiter. Im Einzelfall sei dies aber nicht immer trivial, meint Kaspar Geiser. Neben einer Standard-Monitoring-Plattform für alle Kunden, die allgemeine Dienste wie die Anbindung an Pager- und SMS-Zentralen abdecken, setzt man bei Aspectra deshalb oft selbst entwickelte, individuell auf den Kunden zugeschnittene Scanner ein.

«Man braucht für das Managed Web Application Hosting eigentlich das Know-how eines Entwicklers.» Die Mitarbeiter müssten auch wissen, wie man reagieren muss, wenn ein Problem auftritt – «jemand, der nur das rote Knöpfchen drücken kann und über die Hintergründe nicht Bescheid weiss, bringt wenig.» Genau deshalb ist Geiser auch der Meinung, ein seriöser Hostler könne nicht gleichzeitig Shared Hosting für die Masse und individualisiertes Managed Application Hosting anbieten.

Managed Application Hosting ist nicht gratis

Dies sehen naturgemäss nicht alle Anbieter gleich. So offeriert Novanet im Gegensatz zu Aspectra auch herkömmliches Website-Hosting (ab monatlich 50 Franken) sowie dedizierte Server, die zumindest teilweise durch den Kunden selbst gepflegt werden (ab 290 Franken). «Für einen konkreten Preis bei individuellen Lösungen müssen die

Kundenanforderungen bekannt sein.» Rolf Meyer stellt hier den Return on Investment in den Vordergrund: «In der Regel ist der ROI spätestens nach 18 Monaten erreicht, wir hatten aber auch schon Projekte, bei denen dies nach 6 Monaten der Fall war. Es stellt sich dabei immer wieder die Frage, wie der Kunde die wesentlich höhere Sicherheit und Verfügbarkeit finanziell bewertet.»

Aspectra bedient Kunden mit einem monatlichen Abrechnungsvolumen zwischen 1200 und 40'000 Franken. Kaspar Geiser: «Wir rechnen in Servern und nicht in einzelnen Applikationen. Eine einfache Anwendung besteht für uns aus mindestens zwei Servern; die typische Installation umfasst drei bis vier Server mit Gesamtkosten um die 4000 Franken pro Monat.» Neben der Anzahl Server spielen bei der Kostenberechnung auch die gewünschte Verfügbarkeit, meist 5x10 oder 7x24 Stunden, die vereinbarte Reaktionszeit im Problemfall, die Backup-Frequenz und allenfalls Zusatzdienste wie VPN-Verbindungen eine Rolle. Pro Server und Monat rechnet Geiser insgesamt mit einem Dienstleistungspreis zwischen 1000 und 2000 Franken.

«Managed Hosting» ist im übrigen nicht unbedingt identisch mit «Managed Application Hosting»: Recht viele Anbieter offerieren den überwachten Betrieb von Server-Hardware, Betriebssystem, Webserver und Datenbank. Das Management kompletter Web-Anwendungen über alle Schichten gibt es dagegen nur bei wenigen Spezialisten, die begrifflich eher der Outsourcing- als der Hosting-Szene zuzuordnen sind. Dort stellt sich das Problem, dass bekannte Anbieter wie Swisscom IT Services oder T-Systems sich eher auf grössere Unternehmen konzentrieren und KMU-orientierte IT-Outsourcer eher aufs Hosting von intern genutzten ERP-, Buchhaltungs- und Messagingsystemen als auf B2B- oder B2C-orientierte Web-Anwendungen spezialisieren.

