

REDCLOUD CONNECTOR

LEISTUNGSBESCHREIBUNG / NUTZUNGSBEDINGUNG

Inhaltsverzeichnis

1	SERVICE LEVELS.....	3
2	EINLEITUNG	3
3	PRODUKTSPEZIFIKATIONEN	3
3.1	<i>redCLOUD Connector Basis.....</i>	3
3.2	<i>redCLOUD Connector Backup</i>	3
3.3	<i>redCLOUD Connector Datenlaufwerk</i>	3
3.4	<i>redCLOUD Connector VM</i>	3
3.5	<i>redCLOUD Connector Telefonie</i>	3
4	OPTIONEN	4
4.1	<i>redCLOUD Connector Backup</i>	4
4.2	<i>redCLOUD Connector Datenlaufwerk</i>	4
4.3	<i>redCLOUD Connector VM</i>	4
4.4	<i>redCLOUD Connector Telefonie</i>	4
5	INBETRIEBNAHME.....	4
6	VORAUSSETZUNGEN	4
6.1	<i>redCLOUD Connector Basis.....</i>	4
6.2	<i>redCLOUD Connector Backup</i>	4
6.3	<i>redCLOUD Connector VM</i>	5
6.4	<i>redCLOUD Connector Telefonie</i>	5
7	NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN	5
7.1	<i>redCLOUD Connector Backup</i>	5
7.2	<i>redCLOUD Connector Datenlaufwerk</i>	5
7.3	<i>redCLOUD Connector VM</i>	5
7.4	<i>redCLOUD Connector Telefonie</i>	5
8	ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN	5

1 SERVICE LEVELS

- 99.5% Garantierte jährliche Verfügbarkeit
- 7 X 24H Störungsannahme (per Ticket, Email und Telefon*)
- *nur für Kunden mit separaten Wartungsverträgen! Ansonsten gilt Mo - Fr 08.00 - 12.00 / 13.00 - 17.00
- MAX. 4H Reaktionszeiten
- (Mo - Fr von 08.00 - 12.00 und 13.00 - 17.00)
- BACKUP täglich

2 EINLEITUNG

Der redCLOUD Connector ist die flexible vor Ort Infrastruktur-Lösung – Sie beziehen die Infrastruktur neu als Service im attraktiven Mietmodell und können gleichzeitig die Betreuung Ihrer IT auslagern. Der Connector wird Ihren Bedürfnissen entsprechend eingerichtet, Sie entscheiden welche Services Sie weiterhin bei Ihnen vor Ort betreiben und welche Sie aus der Cloud beziehen möchten. Mit dem Connector legen Sie den Grundstein für eine nachhaltige Digitalisierung und erhalten eine optimale Lösung für einen geordneten und schrittweisen Umstieg in die Cloud.

Der redCLOUD Connector kann gleichzeitig Server, Telefonanlage, Datenlaufwerk und Datensichersicherung sein.

3 PRODUKTSPEZIFIKATIONEN

3.1 redCLOUD Connector Basis

- Min. 4 Core Xeon CPU mit min. 2.5 GHz
- Energieeffizientes Netzteil 80plus (350 Watt)
- Kompakter, leiser Microserver für den Einsatz im Büro

3.2 redCLOUD Connector Backup

- 1'000 GB lokaler Speicherplatz (erweiterbar bis auf 6'000 GB)
- 100 GB Cloud Speicherplatz (Siehe Nutzungsbedingungen redCLOUD Backup), erweiterbar bis auf 10'000 GB
- Unlimitierte Agenten (Workstation, Mobile Devices, Server & Virtual Machines)
- Agenten für Microsoft Exchange, SQL Server, Active Directory
- Exchange Online: Benutzerpostfächer, freigegebene Postfächer und Gruppenpostfächer
- OneDrive for Business (Backup nur auf Cloud-Speicher möglich): Benutzer-Dateien und –Ordner
- SharePoint Online (Backup nur auf Cloud-Speicher möglich): klassische Website-Sammlungen, Gruppen-(Team)-Websites, Kommunikations-Websites, einzelne Datenelemente

3.3 redCLOUD Connector Datenlaufwerk

- 500 GB Speicherplatz HDD, erweiterbar
- Eine Ordnerfreigabe (\\Server-IP\Freigabe)
- Ein «nur lesen» Benutzerkonto
- Ein «lesen und schreiben» Benutzerkonto

3.4 redCLOUD Connector VM

- 1 virtueller Server, erweiterbar
- 2 vCPU, (Intel Xeon 2.5 GHz oder besser)
- 1 GB Arbeitsspeicher, erweiterbar
- 300 GB lokaler SSD Speicherplatz, erweiterbar

3.5 redCLOUD Connector Telefonie

- Virtuelle Telefonanlage (vPBX) mit bis zu 32 gleichzeitigen Gesprächen
- Softphone und Mobile App für alle gängigen OS inbegriffen
- Videokonferenz integriert
- Zertifiziert für führende Schweizer Voip Provider
- Einfache Installation und Verwaltung
- Volle Kontrolle über Ihre Telefonanlage und transparente Tarife

- Voice Over IP-Adapter für analoge Systeme

4 OPTIONEN

4.1 redCLOUD Connector Backup

- Zusätzlicher Cloud Speicherplatz, bis maximal 10'000GB Total (kostenpflichtig)

4.2 redCLOUD Connector Datenlaufwerk

- Erweiterung auf 2 TB HDD Speicherplatz
- Weitere Benutzerkonten (kostenpflichtig nach Aufwand)
- Weitere Ordnerberechtigungen oder Freigaben (kostenpflichtig nach Aufwand)

4.3 redCLOUD Connector VM

- Bis zu drei virtuelle Server möglich (kostenpflichtig)
- Arbeitsspeicher (RAM) ist erweiterbar bis maximal 24 GB (für alle VM Total, kostenpflichtig)
- Zusätzlicher SSD Speicherplatz, bis maximal Total 900 GB. In 300 GB Schritten erweiterbar (kostenpflichtig)
- Windows 2016 Standard (kostenpflichtig)
- Remote Desktop Benutzer (kostenpflichtig)

4.4 redCLOUD Connector Telefonie

- Erweiterbar auf 8, 16 oder 32 Sprachkanäle (kostenpflichtig).
- Basiskonfiguration (kostenpflichtig).
Die Basiskonfiguration beinhaltet folgende Konfigurationen:
 - Konfiguration bis maximal 10 Teilnehmer
 - Konfiguration bis maximal 3 Ringrufgruppen
 - Konfiguration bis maximal 1 SIP Trunk zu einem zertifizierten VOIP Provider
 - Die Konfigurationsdaten an die Teilnehmer mitteilen per Email
- Kundenspezifische Konfigurationen (kostenpflichtig)
 - Yealink T46G und T48G inklusive Konfiguration (kostenpflichtig)
Die Konfiguration beinhaltet folgenden Services:
 - Das Yealink wird für den definierten Teilnehmer vorkonfiguriert und am Kunden via Post zugestellt.
 - Vor Ort wird der Kunde telefonisch unterstützt für die Inbetriebnahme

5 INBETRIEBNAHME

Die Inbetriebnahme wird durch einen redIT Techniker stattfinden. Die vor Ort Installation ist kein Bestandteil dieses Angebotes. Der Server wird vorkonfiguriert und via Post zum Kunden geliefert.

Eine vor Ort Inbetriebnahme durch einen geschulten redIT Service Techniker kann kostenpflichtig bezogen werden.

6 VORAUSSETZUNGEN

6.1 redCLOUD Connector Basis

- Eine funktionierende Internetverbindung
- Ein funktionierendes lokales Netzwerk. (zwei freie Netzwerkports auf Ihrer Netzwerk-Infrastruktur)
- Ein 230V Stromanschluss (bevorzugt an USV)
- Geeigneter Stellplatz (Büroumgebung, gemässiges Klima)

6.2 redCLOUD Connector Backup

- Internet und ein gängiger Browser um das Admin Control Panel zu verwalten
- Eine stabile Netzwerkverbindung zum redCLOUD Connector für das lokale Backup
- Desktop/Notebook/Mobile Device oder Server
- Bei Cloud Backup ist ein grösserer Upload Geschwindigkeit empfohlen

6.3 redCLOUD Connector VM

- Der virtuelle Server (OS) muss kompatibel mit Microsoft Hyper-V sein

6.4 redCLOUD Connector Telefonie

- Es wird empfohlen QoS im Netzwerk zu aktivieren
- Der Kunde stellt redIT die nötigen SIP Daten für den SIP Trunk zur Verfügung
Bevorzugt wird Peoplefone. Andere Anbieter nach Absprache auch möglich

7 NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

7.1 redCLOUD Connector Backup

- Das Erstellen und Verwalten der Backupjobs
- Die Selektion und Deselektion der zu speichernden Daten
- Die Kontrolle der Backupjobs
- Periodische Wiederherstellung-Test

Es wird nicht empfohlen die lokalen redCLOUD Connector Services auf sich selber sichern zu lassen. Wir empfehlen Ihnen hier den Cloud Speicher zu verwenden.

7.2 redCLOUD Connector Datenlaufwerk

- Keine Active Directory Einbindung möglich
- Keine Datensicherung

7.3 redCLOUD Connector VM

- Installation, Wartung und Support der virtuellen Server
- Sicherung der virtuellen Server

7.4 redCLOUD Connector Telefonie

- Die Konfiguration von QoS im Netzwerk, wie auch die nötigen Anpassungen der Firewall
- Rufnummern, wie auch die «Traffic»-Kosten

8 ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Alle Preise sind in Schweizer Franken (CHF) und exklusiv MWST angegeben. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der redIT.

Preise können auf die neue Periode angepasst werden und werden mindestens 20 Tage im Voraus kommuniziert.

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Störungsannahme durch das zuständige Team.

Ohne Kündigung werden Verträge automatisch und stillschweigend um die gleiche Vertragslaufzeit verlängert. Kündigungen müssen 15 Tage vor Ablauf der Vertragsperiode bei redIT eingegangen sein.

Die periodische Wartung an der Infrastruktur und Überwachungseinrichtungen der redIT kann eine geplante Unterbrechung dieser Services bewirken. Die Wartungen werden während einem definierten Zeitraum, dem so genannten Wartungsfenster durchgeführt und mindestens 5 Tage im Voraus angekündigt. Die Wartungsfenster finden jeweils ausserhalb der Bürozeiten der redIT statt. In dringenden Fällen kann eine ungeplante Wartung ausserhalb des periodischen Wartungsfensters notwendig sein. In solchen Fällen werden die Kunden über den Beginn und das voraussichtliche Ende der Wartung sofort informiert.

redIT unternimmt alles Mögliche, um die Sicherheit zu gewährleisten und den Zugriff von/vor unberechtigten Dritten zu unterbinden. redIT kann jedoch nicht für z.B. Konfigurations- oder Manipulationsfehler des Kunden oder Dritten haftbar gemacht werden.

Der Service wird «Best effort» gewährleistet. Es gibt, wo nicht anders vermerkt, keine Garantie für bestimmte zugewiesene Systemressourcen oder Leistungsmerkmale.

Bestehen Anzeichen eines rechts- oder vertragswidrigen Verhaltens, insbesondere einer missbräuchlichen Nutzung eines Cloud Services, kann redIT den Zugriff auf den Service ohne Vorankündigung umgehend entschädigungslos sperren oder einschränken, den Kunden zur rechts- und vertragskonformen Benutzung anhalten, den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen und gegebenenfalls Schadenersatz sowie die Freistellung von Ansprüchen Dritter verlangen.

Bei Verletzung von vereinbarten SLA seitens redIT kann der Kunde eine Gutschrift beantragen. Anträge für Gutschriften müssen innert 7 Tagen (Datum Poststempel) schriftlich oder mittels E-Mail bei redIT eingereicht werden. Die Höhe einer Gutschrift berechnet sich anhand der betroffener Benutzer und Ausfallzeit. Eine Gutschrift darf die monatliche Netto-Entschädigung von redIT für den betreffenden Service nicht übersteigen. Alle anderen Gewährleistungs-, Haftungs- und Schadenersatzansprüche des Kunden gegenüber redIT im Zusammenhang mit dem Betrieb des Dienstes, werden unter Vorbehalt zwingend anwendbarer gesetzlicher Bestimmungen wegbedungen. Die Gutschrift des Kunden wird mit dem Forderungsbetrag von redIT für den entsprechenden Dienst innert 90 Tagen verrechnet oder bei Beendigung des Dienstes dem Kunden ausbezahlt.

Wird die Rechnung am Tag der Bestellung gestellt, kann der Kunde die Rückvergütung für den Zeitraum zwischen Bestellung und Lieferung/Installation beantragen.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung/Nutzungsbedingung ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht berührt.