

REDCLOUD WEBHOSTING

LEISTUNGSBESCHREIBUNG / NUTZUNGSBEDINGUNG

Inhaltsverzeichnis

1	SERVICE LEVELS	3
2	EINLEITUNG	3
3	PRODUKTSPEZIFIKATIONEN	3
4	OPTIONEN	3
4.1	<i>1'000 MB Speicherplatz</i>	3
4.2	<i>MySQL Datenbank</i>	3
4.3	<i>Addon Domain</i>	4
4.4	<i>E-Mail Listen</i>	4
4.5	<i>Zusätzliche Leistungen</i>	4
5	INBETRIEBNAHME	4
6	VORAUSSETZUNGEN	4
7	NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN	4
8	ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN	4

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

Mit redCLOUD Webhosting steht Ihnen ein Linux basiertes Webhosting aus der Schweiz zur Verfügung. redIT betreibt redCLOUD Webhosting zuverlässig und mit hoher Verfügbarkeit im eigenen Rechenzentrum. Sie können selbstständig alle wesentlichen Einstellungen im Portal vornehmen.

3 PRODUKTSPEZIFIKATIONEN

- 10'000 MB Speicherplatz für: Webinhalte
 - MySQL Datenbanken
 - Maildaten
- «Fair use» Bandbreite
- Unlimitierte FTP Konten
- Unlimitierte E-Mail Konten
- 2 E-Mail Listen
- 2 MySQL Datenbanken
- Unlimitiert Subdomains
- Unlimitiert Alias Domains
- Funktionsumfang:
 - Daten:
 - Dateiverwaltung, FTP Verwaltung, WebDisk, Sicherungsassistent, Dateischutz für Verzeichnisse
 - Datenbanken:
 - MySQL Datenbanken, phpMy Admin
 - Domainfunktionen:
 - Subdomains, Alias Domains (zeigt den gleichen Inhalt wie die Hauptseite), Domain Umleitungen, DNS Editor
 - E-Mail:
 - E-Mail Konten, Weiterleitungen, eigene MX Einträge, automatische Antworten, E-Mail Listen (geschlossene oder offene E-Mail Verteilerlisten), E-Mail Filterungen, maximal 1'000 E-Mail pro Stunde, SpamAssasin, Greylisting, Verschlüsselung, Archivierung, Kalender und Kontakte, Horde und roundcube Webmail
 - Statistiken:
 - Letzte Besucher, letzte Fehler, Bandbreite, RAW Log, Awstats
 - Sicherheit:
 - IP Blocker, SSL/TLS, Hotlink Schutz, Leech-Schutz, Mod Security
 - Software:
 - PHP, PHP-Pear, Pearl-Module, Webseite optimieren, Site Publisher für einfache Seiten
 - Erweitert:
 - Cron Jobs, Fehlerseiten, Apache Handlers, MIME Types

4 OPTIONEN

4.1 1'000 MB Speicherplatz

(Wiederkehrende Kosten)

- 1'000 MB Speicherplatz

4.2 MySQL Datenbank

(Wiederkehrende Kosten)

- 1 MySQL Datenbank

4.3 Addon Domain

(Wiederkehrende Kosten)

- 1 Addon Domain (anderer Inhalt als die Hauptdomain)

4.4 E-Mail Listen

(Wiederkehrende Kosten)

4.5 Zusätzliche Leistungen

(Individuelle Kosten)

- Bieten wir Ihnen gerne auf Anfrage an.

5 INBETRIEBNAHME

redIT stellt Ihnen im Portal alle Einstellungen vom redCLOUD Webhosting zur Verfügung, mit welchen Sie selber das redCLOUD Webhosting auf Ihre Bedürfnisse abstimmen können.

6 VORAUSSETZUNGEN

Um redCLOUD Webhosting zu nutzen, sind folgende Voraussetzungen seitens des Kunden zu erfüllen, die nicht Produktbestandteile sind:

- Registrierte Domain/TLD (als Service auf redCLOUD bestellbar)

7 NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

- Webdesign/Programmierungen (zusätzliche Leistung)
- Domain/TLD (als Service auf redCLOUD bestellbar)
- Keine DNS Server enthalten (zusätzliche Leistung oder mit einer redCLOUD Domain)
- Kundenseitige Einrichtung des FTP oder E-Mail Clients (zusätzliche Leistung)
- Erstellung/Verwaltung von E-Mail Listen/E-Mail Konten/FTP Konten und der Webadministration
- Import und Übernahme des bisherigen Webhostings (zusätzliche Leistung)
- Zusätzliche Backups/Export der Daten (zusätzliche Leistung)

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. Leistungen sind im Voraus zu begleichen. Die Zahlung muss fristgerecht bei der redIT eingehen. Andernfalls werden die Services deaktiviert. 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 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. redIT verfügt über eine tägliche Sicherung der Daten.

Diese wird nur bei einer totalen Wiederherstellung des Servers genutzt. Sollten Kunden auf Backup Daten des Servers zugreifen wollen, so ist dies eine zusätzliche Leistung. Für Services, bei welchen Systemressourcen geteilt verwendet werden (Shared Services), nimmt der Kunde Rücksicht und schränkt die übermässige Nutzung dieser Ressourcen ein, um eine Beeinträchtigung der Leistung anderer Kunden auf demselben System zu verhindern («Fair use»). Beansprucht der Kunde die Systemressourcen über Gebühr (Vergleich mit dem Durchschnitt der Systemnutzer plus Toleranz), unterbreitet redIT dem Kunden ein Angebot für eine höhere Leistungsklasse. Nimmt der Kunde dieses Angebot nicht an, behält sich redIT vor, fristlos vom Vertrag zurückzutreten. 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 betroffenen 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.

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.