

CLOUD READINESS-CHECK

LEISTUNGSBESCHREIBUNG / NUTZUNGSBEDINGUNG

Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG.....	3
2	Service Levels	3
3	PRODUKTSPEZIFIKATIONEN.....	3
4	VORAUSSETZUNGEN.....	3
5	NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN.....	3
6	ALLGEMEINE PRODUKTBESTIMMUNGEN.....	3
7	ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN.....	3

1 EINLEITUNG

Der «CLOUD Readiness-Check» von redIT wurde für Unternehmen entwickelt, die sich aktuell damit befassen, ihre Informatik auszulagern und sich dabei kompetente Unterstützung wünschen. Aber auch für Firmen, die dem Thema Cloud kritisch gegenüberstehen und Ihre Infrastruktur erstmal einer Analyse unterziehen möchten, ob diese überhaupt «Cloud-Ready» ist. Die Spezialisten der redIT bilden Ihren Sparringpartner und lassen keine Frage unbeantwortet.

2 Service Levels

- Die jährliche garantierte Verfügbarkeit der Services beträgt 99.5%. redIT stellt während dieser Zeit den reibungslosen Betrieb der gesamten Umgebung sicher und nimmt Anpassungen und Fehlerbehebungen vor, die nötig sind, um den Betrieb sicherzustellen.
- 7 X 24h Störungsannahme (E-Mail und *Telefon)
(*nur für Kunden mit separaten Wartungsverträgen! Ansonsten gilt Mo - Fr 07.00 17.00)
- Maximal 2h Reaktionszeit (Mo - Fr von 07:00 - 17.00)

3 PRODUKTSPEZIFIKATIONEN

- Vor-Ort-Analyse von maximal 4 Stunden
- Überprüfen der vorhandenen IT-Infrastruktur und Software-Applikationen
- Durchgehen einer Checkliste
- Aufzeigen der unterschiedlichen Cloud-Varianten mit Vor- und Nachteilen
- Beantwortung von spezifischen Fragen
- Schriftliche abgefasste, individuelle und unverbindliche Empfehlung

4 VORAUSSETZUNGEN

Um den «CLOUD Readiness-Check» durchzuführen, sind folgende Voraussetzungen seitens des Kunden zu erfüllen:

- Firmengrösse bis 250 Arbeitsplätze (Benutzer)
- Anwesenheit des IT-Verantwortlichen
- Zugang zur IT-Infrastruktur und Serverraum

5 NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

- Zusätzliche Analysen und Abklärungen ausserhalb der 4 Stunden (zusätzlich buchbar)
- Umsetzung der Cloud Migration (zusätzlich buchbar)

6 ALLGEMEINE PRODUKTBESTIMMUNGEN

- Der «CLOUD Readiness-Check» ist in folgenden Regionen durchführbar: Deutschschweiz
- Der «CLOUD Readiness-Check» berücksichtigt keine rechtlichen und branchenspezifischen Richtlinien. Speziell Themen wie Auslagerung von Patienten- Bankkunden- und Klientendaten. Diese sind vom Kunden selber abzuklären
- Die ausgearbeiteten Empfehlungen erfolgen nach bestem Wissen und Gewissen
- redIT behält sich vor, Anfragen für eine Analyse abzulehnen

7 ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

redIT kann nicht für Konfigurations- oder Manipulationsfehler des Kunden oder Dritten haftbar gemacht werden. 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.

Die Services werden «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 Service, 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.

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 tangiert.