

REDCLOUD DATACENTER

LEISTUNGSBESCHREIBUNG / NUTZUNGSBEDINGUNG

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Service Levels	3
3	Produkte / Services	3
3.1	<i>Internet-Anschluss</i>	3
3.2	<i>redIT Öffentliche IP-Adressen</i>	3
3.3	<i>Serverwartung</i>	3
3.4	<i>Housing /Strom</i>	3
3.5	<i>Backup</i>	3
3.6	<i>Verwaltete Zertifikate</i>	3
3.7	<i>Virtual Server (VM)</i>	4
3.7.1	<i>Einleitung</i>	4
3.7.2	<i>Leistungsumfang Virtual Server</i>	4
3.7.3	<i>Desaster Recovery</i>	4
3.7.4	<i>Nicht enthaltene Leistungen</i>	4
3.8	<i>Shared Firewall S, M und L</i>	4
4	ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN	5

1 Einleitung

Mit «ergänzende redCLOUD Services» sind eine Reihe von Services gemeint, für welche es keine spezifische Leistungsbeschreibung gibt.

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 Produkte / Services

3.1 Internet-Anschluss

Das redIT Rechenzenter ist redundant ans Internet angebunden. Die Preise richten sich nach dem durchschnittlichen Verbrauch über 24h.

3.2 redIT Öffentliche IP-Adressen

redIT stellt Ihren Kunden, welche Infrastruktur im RZ der redIT betreiben und auf Wunsch des Kunden, eine öffentliche IP-Adressen zur Verfügung, IPv4 und IPv6. Ansonsten richten sich die Preise nach der Menge an benötigten IP-Adressen.

3.3 Serverwartung

Die Serverwartung beinhaltet die periodische Einspielung von Windows Updates. An der Wartung kann der Kunde redIT mit dem Aufspielen von Updates anderer Produkte beauftragen. Dieser Aufwand wird separat in Rechnung gestellt.

Die periodische Wartung an den Support- und Überwachungseinrichtungen der redIT kann eine geplante Unterbrechung aller Services zur Folge haben. Die Wartungen werden während einem definierten Zeitraum, dem so genannten Wartungsfenster durchgeführt und mindestens 5 Tage im Voraus angekündigt. Die Wartungsfenster werden an einem definierten Tag, jeweils zwischen 19.00 und 05.00 Uhr durchgeführt. In dringenden Fällen kann eine ungeplante Wartung ausserhalb des offiziellen Wartungsfensters notwendig sein. In solchen Fällen werden die Kunden über den Beginn und das voraussichtliche Ende der Wartung sofort informiert.

3.4 Housing / Strom

redIT stellt Ihren Kunden Rack Space in Form von Höheneinheiten in einem vorkonfigurierten Shared-Rack zur Verfügung. Das Rack ist vorbereitet für die Montage von Rack fähigen Geräten. Die Installation beinhaltet den Stromanschluss der Infrastruktur inkl. Anbindung an USV-Anlagen sowie einen Netzwerkanschluss RJ45 für den Internetzugang.

3.5 Backup

Auf Wunsch des Kunden erstellt redIT eine Sicherung der Kundensysteme. Im Falle eines Datenverlustes können einzelne Dateien oder auch ganze Server wiederhergestellt werden. Die Aufbewahrungszeit der Daten beträgt drei Monate. Dafür stehen unseren Kunden für die jeweils letzten 30 Tage, 30 Wiederherstellungspunkte zur Verfügung, danach 2 weitere für die jeweils letzten zwei Monate, was insgesamt 90 Tage gibt. Eine allfällige Datenwiederherstellung wird nach Aufwand verrechnet.

3.6 Verwaltete Zertifikate

Für die Verschlüsselung diverser Dienste sind SSL-Zertifikate notwendig. redIT ist bei verwalteten Zertifikaten für die fristgerechte Verlängerung verantwortlich. Werden Zertifikate jedoch vom Kunden geliefert, ist er für die Verlängerung selbst verantwortlich.

3.7 Virtual Server (VM)

3.7.1 Einleitung

Virtual Server stellt virtualisierte Hardwareleistung auf der Basis von modernen Servern und Virtualisierungssoftware auf Mietbasis zur Verfügung. redIT betreibt die skalierbare Serverplattform in Schweizer-Rechenzentren. Die redundante und unterbrechungsfreie Versorgung der Server, die durchgehende Netzwerküberwachung, die Zutrittskontrolle, die Videoüberwachung und eine Brandmeldeanlage gewähren den professionellen Serverbetrieb. Dadurch entfallen für den Kunden Investitionen in eigene Hardware und Rechenzenter-Infrastruktur; er mietet diese Leistungen nach seinem Bedarf.

3.7.2 Leistungsumfang Virtual Server

Folgende Leistungen sind im Service enthalten:

- Bereitstellung von virtualisierter Serverleistung auf einer Cluster-Infrastruktur im klimatisierten redIT Datacenter (Die Installation eines Betriebssystems wird nach Aufwand verrechnet).
- Server-Hardware und Virtualisierungssoftware
- Redundante Versorgung (Internet-Anbindung, Strom, USV)
- Instandhaltung der Virtualisierungsinfrastruktur
- Strom- und Kühlungskosten

3.7.3 Disaster Recovery

Optional zu unseren virtuellen Maschinen bieten wir unseren Kunden die Disaster Recovery Option, so dass bei einem grösseren Störfall an unserem Hauptrechenzentrum (Feuer, Wasser, etc.) der Betrieb wieder innert kürzester Zeit fortgesetzt werden kann.

3.7.4 Nicht enthaltene Leistungen

Das Entfernen von Viren/Würmern/Trojanern/etc. auf infizierten Systemen ist nicht in den Leistungen enthalten, da diese je nach Befall sehr zeitaufwendig sein können und im schlimmsten Fall zur kompletten Wiederherstellung oder Neuinstallation des ganzen Systems führen können. Diese Aufwendungen werden jeweils nach effektivem Aufwand verrechnet und erfolgen nur im Auftrag des Kunden. redIT übernimmt ausserdem keine Verantwortung für die Kompatibilität von Drittsoftware mit dem gewünschten Betriebssystem oder Fehler/Unterbrüche, die daraus resultieren. Die Verantwortung von Applikationen und deren Kompatibilität liegt jeweils beim Hersteller oder jeweiligen Vertragspartner und/oder dem Kunden. redIT steht aber auf Wunsch dem Kunden jederzeit beratend zur Seite und arbeitet an einer möglichen Lösungsfindung mit dem Kunden und allfälligen Drittfirmen zusammen, um nach Lösungen zu suchen. Sämtliche Aufwendungen in diesem Zusammenhang werden dem Kunden nach Aufwand separat in Rechnung gestellt.

3.8 Shared Firewall S, M und L

Eine Firewall arbeitet als Filter zwischen Internet und Netzwerk des Kunden. Mögliche Angriffe werden innerhalb der Firewall erkannt und abgewehrt. Dies gilt für Angriffe auf die Firewall und die zu schützenden Netzwerke. Der Service basiert auf einer Shared Firewall, welche dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt wird. Der Service umfasst folgende Leistungen: Nutzung der Firewall, Software- und Firmware-Updates, Sicherung der Konfiguration, Austausch bei Defekt. Der Kunde erhält keinen Zugang zur Firewall. Änderungswünsche und Anpassung können jederzeit vorgenommen und werden nach effektivem Aufwand in Rechnung gestellt.

4 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.