

# REDCLOUD DRIVE

**LEISTUNGSBESCHREIBUNG / NUTZUNGSBEDINGUNG**

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>SERVICE LEVELS</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>EINLEITUNG</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>PRODUKTSPEZIFIKATIONEN</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>OPTIONEN</b> .....	<b>3</b>
4.1	<i>Zusätzliche Benutzer</i> .....	3
4.2	<i>Benutzerverwaltung</i> .....	3
4.3	<i>Office365 Integration</i> .....	3
4.4	<i>Zusätzliche Leistungen</i> .....	4
<b>5</b>	<b>INBETRIEBNAHME</b> .....	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>VORAUSSETZUNGEN</b> .....	<b>4</b>
<b>7</b>	<b>NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN</b> .....	<b>4</b>
<b>8</b>	<b>ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN</b> .....	<b>4</b>

## 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)

## 2 EINLEITUNG

Mit redCLOUD Drive steht Ihnen eine cloudbasierte, in der Schweiz gespeicherte, Dateiablage zur Verfügung. Durch die Installation der Desktopapplikation auf Windows, wird redCLOUD Drive nahtlos in Windows integriert, wie Sie dies von einem Netzwerklaufwerk gewohnt sind. Der verschlüsselte Zugriff auf Ihre Daten kann zusätzlich über einen Webbrowser oder mobile App erfolgen. redIT betreibt redCLOUD Drive zuverlässig und mit hoher Verfügbarkeit im eigenen Rechenzentrum.

## 3 PRODUKTSPEZIFIKATIONEN

- 1 Benutzerlizenz
- 100 GB redundanter Speicherplatz
- Schweizer Datenhaltung
- Datei-Versionierung
- Individuelle Rechteverwaltung
- Plattformübergreifende Zusammenarbeit mit Mitarbeitern, Kunden und Partnern
- Selektierbare Offline Verfügbarkeit
- Traffic «Fair use» Politik
- Applikation für:
  - Windows XP bis 10 (32/64Bit)
  - Windows Server 2003 bis 2012 R2 (32/64Bit)
  - Mac OS X 10.6 – 10.9
  - Apple IOS
  - Android ab 4.4
  - Windows Phone ab 8
  - Aktuelle Webbrowser

## 4 OPTIONEN

### 4.1 Zusätzliche Benutzer

(Wiederkehrende Kosten)

- 1 Benutzerlizenz
- 100 GB redundanter Speicherplatz

### 4.2 Benutzerverwaltung

(Wiederkehrende Kosten pro Benutzer)

- Eröffnung und Verwaltung der Benutzer/Gruppen
- Konfiguration von Quotas
- Voraussetzungen:
  - Benutzerverwaltungs-Excel kundenseitig auszufüllen
  - Option muss für alle Benutzer bestellt werden

### 4.3 Office365 Integration

(Einmalige Kosten)

- Einloggen über einen Webbrowser mit Office 365 Konto ins redCLOUD Drive

#### 4.4 Zusätzliche Leistungen

(Individuelle Kosten)

- Bieten wir Ihnen gerne auf Anfrage an

### 5 INBETRIEBNAHME

redIT stellt Ihnen ein Admin Konto zur Verfügung, mit welchem Sie Ihre Benutzer/Gruppen und Berechtigungen im redCLOUD Drive Portal selber verwalten. Die Applikation, wird Ihnen per Download zur Verfügung gestellt, welche Sie direkt auf Ihren Geräten installieren können.

### 6 VORAUSSETZUNGEN

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

- Eine funktionierende Internetverbindung
- Desktop/Notebook oder mobile Device

### 7 NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

- Eröffnung und Verwaltung der Benutzer/Gruppen (Option)
- Transfer/Import der Daten bei Betriebsbeginn (zusätzliche Leistung)
- Kundenseitige Installation der Applikation (zusätzliche Leistung)
- Benutzerschulung (zusätzliche Leistung)
- Backup und/oder Export der Daten (zusätzliche Leistung)
- Integration bestehendes Microsoft Active Directory (zusätzliche Leistung)
- Integration bestehender Kundenfileservers (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. Die Wiederherstellung von geänderten oder gelöschten Daten erfolgt durch den Kunden und ist nur innerhalb der Versionierungen möglich. 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.