

## Systempolicies

IT-Trendfabrik, Johannes Bock, Hohlweg, 56412 Nornborn

### 1. Ansprechpartner, Kundensupport:

Alle Accounttypen beinhalten kostenlosen schriftlichen Support zu den angegebenen Supportzeiten. Sollte dies im jeweiligen Angebot enthalten sein, wird auch kostenloser telefonischer Support angeboten. Schriftliche Supportanfragen durch den Kunden werden über das Administrationsportal [admin.it-trendfabrik](http://admin.it-trendfabrik.com) oder die Unternehmenshomepage [www.it-trendfabrik.com](http://www.it-trendfabrik.com) gestellt. Der Kunde muss dazu seinen Kundenzugang verwenden.

Im Allgemeinen sind Supportaufträge durch den Kunden im Pauschalpreis des Produkts enthalten. Spezielle Supportanfragen, welche mehr als 15 Minuten Arbeitszeit in Anspruch nehmen, verrechnet IT-Trendfabrik nach vorheriger Absprache mit dem Kunden zu 39,00 " (inkl. 19 % USt) je angefangener Stunde.

### 2. Überwachte Dienste/Services:

- Webserver (HTTP)
- Mailsystem (SMTP, POP3, IMAP, Spamfilter, Virens Scanner, Mailversandmenge)
- Serverdienste (FTP, SSH, NTP)
- Datenbanken (MySQL, PostgreSQL)
- Serverlast Festplatten (S.M.A.R.T., Speicherplatzauslastung)

### 3. Systemausfälle und Wartungsarbeiten

Ein Ausfall des Systems wird im Regelfall auf <http://www.it-trendfabrik.com> bekannt gegeben bzw. bei geplanten Wartungsarbeiten vorangekündigt.

### 4. Massenmails:

Die stündliche Versandmenge von E-Mails darf 500 Mails nicht übersteigen. Das Versenden von Massenmails/Newsletter über E-Mailkonten des Webhosting Accounts oder über die Webseite des Webhosting Accounts ist nicht gestattet. Das Versenden unaufgeforderter Werbung ist verboten. IT-Trendfabrik ist berechtigt, Kundenaccounts, welche dagegen verstoßen, unmittelbar zu sperren.

## **5. Datensicherung:**

Für die Datensicherung des Webhostingsaccounts ist jeder Kunde selbst verantwortlich. Die Sicherung kann im Adminportal konfiguriert werden.

## **6. Inhalt und Daten der angelegten Accounts:**

Änderungen durch Supportmitarbeiter, wie das Löschen, Verschieben, Überspielen von Inhalt und sensiblen Daten, die durch den Kunden aufgespielt und/oder empfangen wurden, können nur dann durchgeführt werden, wenn diese Anfrage verifiziert über die Administrationsoberfläche bzw. schriftlich als Fax mit Firmenstempel und handschriftlicher Unterschrift erfolgt. Bei Arbeiten die vom Kunden selbst erledigt werden können und möglich sind, besteht kein Anspruch auf die Durchführung durch Supportmitarbeiter.

## **7. Änderungen an Konfigurationsdateien:**

Generell sind bis auf die aufgeführten Ausnahmen keine individuellen Anpassungen in Konfigurationsdateien bei Webhosting Accounts möglich. Dies gilt für Systemeinstellungen und die angebotenen Dienste. Folgende Einstellungen sind änderbar:

- IMAP Der Wert für parallele IMAP-Verbindungen pro IP-Adresse ist aus Gründen der Serverstabilität beschränkt. Eine Erhöhung dieses Wertes ist auf Anfrage möglich, allerdings besteht kein Anspruch darauf.
- SMTP Die angebotenen Einstellungen wie z.B. Forwards, Autoresponder, Spamfilter, SMS-Benachrichtigungen, Black- und Whitelist etc. können durch den Kunden abgeändert werden. Weitergehende individuelle Einstellungen und Konfigurationen für das Mailsystem werden nicht erstellt.
- MySQL Individuelle Einstellungen an der MySQL-Konfiguration sind bei Webhosting Accounts nicht möglich.

## **8. Prozessüberwachung:**

Um die Sicherheit und Stabilität des Servers zu gewährleisten, erfolgt eine Prozessüberwachung, die bei übermäßiger Laufzeit und/oder RAM-Ausnutzung den entsprechenden Prozess beendet.

## **9. Installation weiterer Software:**

Die Installation weiterer Software oder Bibliotheken wird durch den Support nicht durchgeführt. Der Betrieb zusätzlicher Software, welche Rootrechte zur Installation oder Betrieb erfordert, ist grundsätzlich nicht möglich.