

## F.A.Q.

Viele allgemeine Fragen werden hier bereits im Vorfeld geklärt.  
Falls noch Fragen offen bleiben, kontaktieren Sie uns doch  
bitte einfach über das [Support-Formular](#) !

### Allgemeines

Was sind die Ziele von cswinter?

Sicher kennen Sie das Problem auch:

Entweder Sie sind bei einem Billighoster ein Kunde von vielen und müssen sich ständig mit mangelhaften technischen Leistungen und unzureichendem Support herumärgern oder Sie bezahlen einfach viel zu viel für die Inanspruchnahme von guten Leistungen.

Genau hier setzen wir an: Als Qualitätsanbieter haben wir uns zum Ziel gesetzt, unseren Kunden sowohl innovative, professionelle und stabile Leistungen zu fairen und günstigen Preisen als auch einen sehr guten Support zur Verfügung zu stellen.

Uns ist hierbei durchaus bewusst, dass wir nicht zu den billigsten Anbietern auf dem Webhosting-Markt gehören.

Wir möchten uns jedoch nicht am allgemein üblichen Preis-Dumping beteiligen sondern legen Wert auf ein optimales Preis-/Leistungsverhältnis, um somit einen Mehrwert für unsere Kunden erzielen zu können.

#### Einrichtung & Freischaltung des Accounts

Die Einrichtung eines Accounts bzw. das Freischalten einer Domain ist in der Regel binnen wenigen Stunden erledigt.

Zusatzdomains werden in Echtzeit bei den Providern eingetragen.  
*Bitte beachten Sie, dass nach Absenden einer Zusatzdomain-Bestellung*

*dies sofort und ohne Verzögerung ausgeführt wird und danach keine Stornierung mehr möglich ist.*

Bis zur Erreichbarkeit der Domain weltweit im Internet können trotzdem einige Stunden (bis Tage) vergehen, je nachdem wie oft die DomainNameServer upgedatet werden.

## KK / Providerwechsel

Sie sind mit Ihrem alten Provider nicht mehr zufrieden ?  
Selbstverständlich können Sie mit Ihrer Domain zu uns umziehen.  
Kontaktieren Sie uns am besten per EMail oder Telefon  
um die Vorgehensweise abzuklären und wir werden Sie  
step-by-step unterstützen.

Weitere Informationen:

[Kontaktformular](#)

## Server / Netzwerk / Anbindung

### **Server & Netzwerk**

Die Server befinden sich in einem Hochleistungs-Rechenzentrum in München, das professionellen Anforderungen entspricht.  
So sind eine ideale Anbindung, Klimatisierung, unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV), Zugangskontrolle und vieles mehr sichergestellt.

Das Netzwerk verfügt über direkte Anbindungen an den DECIX-Knotenpunkt in Frankfurt, den INXS-Knotenpunkt in München sowie zu den Carriern Lambdanet und TeliaSonera.

Über den Betrieb eines eigenen 10 Gbit Backbones erfolgt darüber hinaus ein Peering mit diversen weiteren Providern. Dank einer erstklassigen Infrastruktur und einer kontinuierlichen Erweiterung der Netzkapazitäten durch unsere leistungsfähigen Netzanbieter ist eine optimale Anbindung sichergestellt.

Das Netzwerk ist "multihomed" gestaltet und somit über mehrere Anbieter

an das Internet angeschlossen. Bei etwaigen Problemen bei einem der Anbieter kann der Datentransfer somit störungsfrei über die weiteren Provider realisiert werden, wodurch eine nahezu optimale Ausfallsicherheit gegeben ist.

Derzeit verfügt das Netzwerk über direkte Anbindungen an den DECIX-Knotenpunkt in Frankfurt, den INXS-Knotenpunkt in München sowie zu den Carriern Lambdanet und TeliaSonera. Über den Betrieb eines eigenen 10 Gbit Backbones erfolgt darüber hinaus ein Peering mit diversen weiteren Providern.

### **Über das Rechenzentrum**

Unser modernes Hochsicherheits- und Hochleistungs-Rechenzentrum in München genügt höchsten Anforderungen an ein professionelles, modernes Rechenzentrum. Neben obligatorischen Sicherheitsmerkmalen wie Video-Überwachung und Zugangskontrollen verfügt das Rechenzentrum über eine mehrfach redundante Anbindung, um eine optimale Ausfallsicherheit realisieren zu können:

- geschützte Lage unter der Erde
- unterbrechungsfreie Video-Überwachung der Außen- und Innenräume
- Zugangskontrolle mittels personalisierter Kennkarten
- Netzwerküberwachung rund um die Uhr
- vollklimatisierte Räume mit modernsten Luftzirkulationseinrichtungen
- redundante Stromzuführungen in die Gebäude
- unterbrechungsfreie / redundante Stromversorgung
- Notstromversorgung mittels mehrerer Dieselgeneratoren
- Einsatz präventiver Brandschutzsicherungen
- direkte Anbindung an den DECIX-Knotenpunkt
- direkte Anbindung an das Lambdanet-Netzwerk
- direkte Anbindung an den INXS-Knotenpunkt München
- direkte Anbindung an TeliaSonera
- eigener 10 Gbit Backbone, Peering mit diversen Anbietern

### **Direktanbindung DE-CIX**

Seit Oktober 2007 sind die Server direkt an den DE-CIX in Frankfurt, den zentralen Knotenpunkt in Deutschland, angebunden!

Der DE-CIX ("Deutscher Commercial Internet Exchange") Knotenpunkt zählt mit einem durchschnittlichen Datendurchsatz von 125 Gbit pro Sekunde weltweit zu den größten Knotenpunkten des Internets und wickelt einen großen Teil des Peering-Verkehrs in Deutschland sowie in Zentral- und Osteuropa ab.

Die mehr als 200 Anbieter, die am DE-CIX angebunden sind, ermöglichen direkte und somit besonders schnelle Verbindungen zu den Netzen nahezu aller großen und auch vieler kleinerer Zugangsprovider.

Die erfolgte Inbetriebnahme einer Leitung mit einer Übertragungskapazität

von 1 Gbit pro Sekunde zum DE-CIX Knotenpunkt in Frankfurt ermöglicht es uns, die Bereitstellung von gehosteten Inhalten im Internet noch schneller und noch zuverlässiger zu gestalten. Denn während die nun direkt erfolgende Anbindung an den DE-CIX Knotenpunkt zu einer nochmals gesteigerten Geschwindigkeit bei der Auslieferung von Inhalten führt, wird insbesondere die Verfügbarkeit des Netzwerks insgesamt nochmals redundanter und somit noch ausfallsicherer als bisher gestaltet.

## Bezahlung / Rechnung

Die Bezahlung erfolgt in der Regel per Überweisung oder Einziehungsauftrag.

Als Bankverbindung stehen Ihnen ein deutsches und österreichisches Konto zur Verfügung.

Einer Bezahlung via PayPal bzw. Kreditkarte steht auch nichts im Wege:



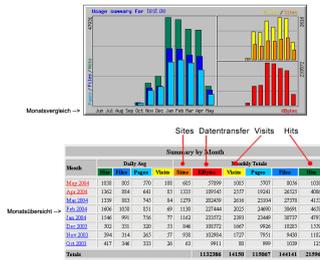
## Kundenmenue & Funktionen

Upgrade/Update in ein anderes Paket

Um in einen der anderen Tarife zu wechseln, benutzen Sie bitte \*derzeit\* das Support-Formular!!

## Statistiken abrufen

In Ihrem Kundenmenu können Sie auf 1/4hrliche Statistiken im beliebigen Webalizer Format zu Ihrer Domain abrufen.



Wie nutze ich FTP zum Hochladen der Webseite?

Als erstes sollten Sie sich ein FTP-Client zulegen. Informationen zu Programmen erhalten Sie im Support-Bereich.

Danach erstellen Sie im Kundenmenue einen FTP-Account.

In Ihrer FTP-Software stellen Sie als Server

**ftp.meine\_domain.com**

(wobei meine\_domain.com durch Ihren Domain-Namen ersetzt werden sollte!).

Als Username dient der **EXAKTE FTP-Accountname**, der im Kundenmenue unter FTP angezeigt wird (in der Regel 32778-Kundennummer-eigener Name). Ihr Passwort ist hier im Kundenmenue ebenfalls ersichtlich!

Jetzt müssen Sie nur noch auf **VERBINDEN** gehen und Ihre Daten auf Ihren Server hochladen bzw. bearbeiten!

Wo finde ich eine Anleitung zum Kundenmenue?

Einfach [hier](#) als PDF downloaden!

Was sind dynamische Inhalte?

Im Gegensatz zu statischen Webseiten, die technisch einfach eine Datei vom Webserver laden, werden Seiten häufig dynamisch im Moment der Anforderung erzeugt.

Hier können weitere Daten, die z.B. in einer (MySQL-)Datenbank verwaltet werden, ausgegeben werden.

Somit lassen sich viele Anwendungen, wie z.B. Bilder-Galerien, Foren, Gästebücher, etc. realisieren.

*Siehe auch: welche "Scriptsprachen" stehen zur Verfügung*

Welche "Scriptsprachen" stehen mir auf dem Server zur Verfügung?

[PHP4](#), [PHP5](#) - Version direkt im Kundenmenu wählbar!

[Perl](#), [Python](#), [Ruby](#), [TCL](#)

Was ist WebDav / wie funktioniert meine virtuelle Festplatte

WebDAV ist ein offener Standard zur Bereitstellung von Dateien im Internet. Dabei können Benutzer auf ihre Daten wie auf eine Online-Festplatte zugreifen. Somit können Sie praktisch jederzeit über Ihre Daten verfügen, oder den Webserver als Backup-Medium einsetzen.

WebDAV ist ein offener Standard zur Bereitstellung von Dateien im Internet. Dabei können Benutzer auf ihre Daten wie auf eine Online-Festplatte zugreifen. Somit können Sie praktisch jederzeit über Ihre Daten verfügen, oder den Webserver als Backup-Medium einsetzen.

Unter dem Namen "WebDav Connector" stellen wir Ihnen eine Windows-Applikation zur Verfügung, mittels welcher unter Windows XP, Vista und Windows Server 2003 beliebig viele WebDAV-Zugänge verwaltet werden können. Durch die Möglichkeit, die Software beim Systemstart automatisch zu aktivieren und innerhalb der Anwendung konfigurierte Verbindungen automatisch starten zu lassen, kann das Einbinden des Webspace "als normales Laufwerk" bei Verwendung dieser

Windows-Anwendung besonders komfortabel und schnell erfolgen:

[Software WebDav-Connector Download](#)

*Konfigurationseinstellungen hierfür finden Sie in Ihrem Kundenmenu.*

## Support

### E-Mail-Support

Unser kostenloser E-Mail-Support ist 24h unter [support@cswinter.com](mailto:support@cswinter.com) erreichbar.

Alternativ dazu können Sie auch unser [Support-Formular](#) direkt benutzen.

### Telefonischer Support

Zu den regulären Geschäftszeiten sind wir unter folgenden Rufnummern erreichbar.

Nach persönlicher Absprache bieten wir Ihnen auch Support ausserhalb dieser Zeit.

Österreich (überall zum Ortstarif):  
0720 / 511 988

Deutschland:  
08651 / 66 001

## Webmaster

Die 10 Gebote für das Website-Design

..., ermittelt von der Universität Chemnitz:

1. Vermeide lange Seiten mit Scroll-Balken.
2. Verwende kurze Textsegmente mit aussagekräftiger Überschrift.
3. Verlinke nur Internetseiten mit engen inhaltlichen Bezügen zueinander.
4. Verwende im Text so wenig Links wie möglich.
5. Vermeide lange Ladezeiten.
6. Präsentiere auf der ersten Seite eine Übersicht über die Struktur des Hypertextsystems.
7. Verwende ein Navigations-System, das dem Nutzer Auskunft gibt, wo er sich gerade im Text befindet.
8. Gib zu den bewältigten Aufgaben ein spezifisches Feedback.
9. Verwende hierarchische und keine netzwerkartigen Verlinkungsstrukturen.
10. Gib dem Nutzer die Möglichkeit, sich an den Webadministrator zu wenden.

Was bedeuten die Fehlermeldungen wie z.B. 404 Not Found ?

Jede HTTP-Anfrage wird vom Server mit einem HTTP-Statuscode beantwortet.

Er gibt zum Beispiel Informationen darüber, ob die Anfrage erfolgreich bearbeitet wurde oder teilt dem Client im Fehlerfall mit, wo (z. B. Umleitung) bzw. wie (z. B. mit Authentifizierung) er die gewünschten Informationen (wenn möglich) erhalten kann.

Eine Übersicht der wichtigsten Fehlermeldungen finden Sie [hier](#) bei Wikipedia.