

## Managed Cloud-Server

### Artikel 1 - Anwendungsbereich

1.1 Begriffe, die mit einem Großbuchstaben beginnen, haben die in diesem Vertrag definierte Bedeutung oder, in Ermangelung dessen, die im Infomaniak-Lexikon, das auf der Infomaniak-Website verfügbar ist, enthaltene Definition.

1.2 Die Besonderen Bedingungen gelten ohne Einschränkung oder Vorbehalt für den von Infomaniak angebotenen Cloud-Server-Dienst (im Folgenden "Server"). Sie ergänzen die Allgemeinen Nutzungsbedingungen (im Folgenden "ANB"), haben aber Vorrang vor diesen, falls es zu Widersprüchen zwischen diesen Dokumenten kommen sollte.

1.3 Gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Infomaniak und den darin festgelegten Bedingungen können diese Besonderen Bedingungen geändert werden, um rechtlichen oder technischen Entwicklungen oder Änderungen in der Rechtsprechung Rechnung zu tragen.

### Artikel 2 - Beschreibung des Dienstes

2.1 Im Rahmen der Bereitstellung des Dienstes stellt Infomaniak dem Kunden einen Server mit einem privaten und sicheren Netzwerk sowie eine Reihe von Ressourcen für verschiedene Anwendungsfälle zur Verfügung, deren Konfigurationen und Merkmale auf der Infomaniak-Website beschrieben und online zugänglich sind. Die Ressourcentypen entsprechen verschiedenen Kombinationen von CPU-, RAM- und Speicherkapazitäten.

2.2 Für jeden Server ist der Kunde der alleinige Verwalter seiner Ressourcen und hat die Möglichkeit, zusätzliche Ressourcen (CPU, Arbeitsspeicher und Speicher) zu abonnieren.

### 2.3 Anwendungen

2.3.1 Darüber hinaus stellt Infomaniak dem Kunden im Rahmen der Nutzung des Dienstes ein nicht überbelegtes Tool namens "Web Applications" zur Verfügung, das die Installation von Anwendungen auf dem zu diesem Zweck bereitgestellten Speicherplatz ermöglicht.

2.3.2 Das Tool integriert zwei Arten von Anwendungen: solche, die von Infomaniak entwickelt und verwaltet werden, und solche, die von Dritten entwickelt wurden. Von Infomaniak entwickelte Anwendungen Site Creator Von Dritten entwickelte Anwendungen Alle anderen Anwendungen mit Ausnahme der im vorigen Punkt genannten.

### Artikel 3 - Rechnungsstellung

3. 1 Die geltenden Tarife für den Service sind auf der Website und während des Bestellvorgangs angegeben.

3. 2 Einzelheiten zum Abrechnungsverfahren sind in den ANBs im Abschnitt Zahlungsbedingungen aufgeführt.

3. 3 Wird der im Tarif festgelegte Verlängerungspreis nicht vollständig bezahlt, kann Infomaniak die vom Kunden gewünschte Verlängerung nicht durchführen. Infomaniak wird den Server 39 Tage nach Vertragsende sperren und nach weiteren 35 Tagen (Server + Back-ups), d.h. 74 Tage nach Vertragsende, löschen. Nach der Löschung des Dienstes ist keine Datenwiederherstellung mehr möglich.

## Artikel 4 - Pflichten und Verantwortlichkeiten von Infomaniak

4.1 Infomaniak übernimmt keine Garantie für die Folgen der Nutzung des Dienstes durch den Kunden.

4.2 Infomaniak verpflichtet sich, alle ihm übertragenen Aufgaben gemäß diesen besonderen Bedingungen mit der gebotenen Sorgfalt und dem erforderlichen Maß an Kompetenz auszuführen.

4.3 Infomaniak bietet Unterstützung für alle Anfragen, die sich auf die von ihr verwalteten Anwendungen beziehen und bei denen sie eingreifen kann. Jede Anfrage, die sich auf die Funktionalität der Anwendung selbst und auf Probleme bezieht, die sich auf den normalen Betrieb der besagten Anwendung auswirken, gilt als Support-Anfrage, die Infomaniak beantwortet wird. Infomaniak antwortet nicht auf Anfragen, die sich auf das Webmastering beziehen, d.h. die Entwicklung der Website des Kunden. Darüber hinaus bietet Infomaniak bei der Nutzung der Anwendungen, unabhängig davon, ob sie von Infomaniak verwaltet werden oder nicht, keine Unterstützung an und übernimmt keine Verantwortung gegenüber den Endkunden des Kunden.

4.4 Der Kunde wird darüber informiert, dass sich die Intervention von Infomaniak im Rahmen des Abonnements eines Vertrags über den Server sowie über die von Infomaniak verwalteten Anwendungen auf die Bereitstellung der für das ordnungsgemäße Funktionieren des Servers erforderlichen Material- und Netzwerkressourcen beschränkt.

4.5 Infomaniak behält sich das Recht vor, seine Dienstleistungen für den Kunden zu unterbrechen oder einzuschränken, um technische Eingriffe vorzunehmen, die der Verbesserung des Betriebs dienen. Darüber hinaus behält sich Infomaniak das Recht vor, Änderungen an den von ihr verwalteten Anwendungen vorzunehmen, um deren Betrieb zu optimieren und Funktionalitäten zu entfernen, wenn sie dies für notwendig erachtet.

4.6 Für den Fall, dass Infomaniak eine Nutzung feststellt oder davon Kenntnis erlangt, die ihre Infrastruktur und andere Kunden beeinträchtigt, behält sich Infomaniak das Recht vor, den Dienst unverzüglich auszusetzen oder zu stornieren und/oder den Vertrag sofort und von Rechts wegen zu kündigen, unbeschadet des Rechts auf Schadenersatz, den Infomaniak geltend machen kann.

## Artikel 5 - Pflichten und Verantwortung des Kunden

5.1 Der Kunde ist allein verantwortlich für die auf dem Dienst installierten Inhalte und Daten sowie für die Entwicklung, die Moderation, den Betrieb, die Wartung, den Support und die Nutzung seiner Inhalte und Anwendungen, auch wenn die Inhalte von seinen Endnutzern bereitgestellt werden.

5.2 Der Kunde ist allein verantwortlich für die Endnutzer, die die Daten, Ressourcen und Anwendungen des Kunden nutzen.

5.3 In Bezug auf jede Standardsoftware und jede andere Software, die von Dritten entwickelt oder zur Verfügung gestellt wird, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, die von den Dritten angewandten Bedingungen für die mit dieser Software verbundenen Nutzungsrechte, Lizenzen und Dienstleistungen zu akzeptieren und einzuhalten, die Bestimmungen enthalten können, die gegenüber diesen Bedingungen Vorrang haben.

5.4 Der Kunde wird ferner darüber informiert, dass er zu keiner Zeit physisch auf die Server zugreifen kann.

5.5 Die Installation und Nutzung von Anwendungen, die von Dritten entwickelt wurden, erfolgt auf eigenes Risiko des Kunden. Infomaniak gibt insbesondere keine Zusicherungen oder Garantien in Bezug auf die Stabilität, Zuverlässigkeit, Qualität, Eignung für eine bestimmte Nutzung oder bestimmte Ergebnisse dieser Anwendungen und lehnt jede diesbezügliche Verantwortung ab. Die Nutzung von Anwendungen, die von Dritten entwickelt wurden, entbindet den Kunden nicht von der Einhaltung seiner Verpflichtungen, wie sie in den Verpflichtungen und Verantwortlichkeiten des Kunden des AVV festgelegt sind.

5.6 Darüber hinaus liegt es in der Verantwortung des Kunden, die Skripte, Anwendungen (CMS, Foren und andere) sowie deren Abhängigkeiten zu aktualisieren und auf dem neuesten Stand zu halten. Bei Problemen, die auf die Verwendung einer älteren als der aktuellsten Version oder einer fehlerhaften Version oder die Nichtinstallation von Updates zurückzuführen sind, kann Infomaniak nicht haftbar gemacht werden.

5.7 Die Nutzung der Site-Creator-Anwendung unterliegt der Annahme der Verpflichtungen, die im Artikel "Verpflichtungen und Verantwortlichkeiten des Kunden" in den AVV definiert sind. Infomaniak kann nicht für Probleme verantwortlich gemacht werden, die sich aus der Nutzung von Funktionalitäten ergeben, die von Dritten entwickelt wurden, wie z.B. die Zahlungsmittel, die der Kunde den Endkunden zur Verfügung stellt. Die Nutzung der besagten Funktionalitäten unterliegt außerdem der Annahme der spezifischen Bedingungen des Drittanbieters.

## Artikel 6 - Service Patchman Security Scanner

6.1 Patchman Security Scanner ist ein kostenloser Service, der proaktiv bekannte Sicherheitslücken in gängigen Webanwendungen aufspürt und behebt. Dieser Schutz erkennt auch bösartige Dateien und stellt sie automatisch unter Quarantäne, um Ihren Ruf zu schützen und zu verhindern, dass Ihre Websites von Suchmaschinen abgestraft werden.

6.2 Dieser Dienst kann jederzeit über die Administrationskonsole deaktiviert werden.

6.3 Die Malware-Erkennung läuft lokal auf Ihrem Dienst, was bedeutet, dass die Kundendaten die Infrastruktur von Infomaniak nie verlassen.

6.4 Eine als bösartig erkannte Datei wird in einen sicheren Ordner verschoben und dann nach 6 Monaten automatisch gelöscht. Während dieses Zeitraums kann der Kunde diesen Vorgang jederzeit über die Verwaltungskonsole abbrechen.

6.5 Der Kunde wird per E-Mail benachrichtigt, wenn eine Sicherheitslücke oder eine bösartige Datei entdeckt, automatisch korrigiert oder unter Quarantäne gestellt wird.

6.6 Der Kunde erkennt an und akzeptiert, dass Infomaniak befugt ist, die Dienste von Drittunternehmen für die Bereitstellung des Patchman Security Scanner Service ohne Zustimmung des Kunden in Anspruch zu nehmen.

## Artikel 7 - Datensicherung

7.1 Alle vom Kunden an Infomaniak übermittelten Daten werden ausschließlich in Rechenzentren in der Schweiz gespeichert und gehostet, die Eigentum von Infomaniak sind.

7.2 Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Konfiguration und Nutzung des Servers verantwortlich. Er ist für die Durchführung eigener Maßnahmen zur Aufrechterhaltung einer angemessenen Sicherheit, eines angemessenen Schutzes, einer angemessenen Sicherung und einer angemessenen Verfügbarkeit seiner Daten verantwortlich, wozu auch der Einsatz von Verschlüsselungstechnologien zum Schutz seiner Daten vor unbefugtem Zugriff und die Archivierung dieser Inhalte gehören kann.

7.3 Infomaniak sichert den Inhalt des Cloud-Servers einmal täglich präventiv auf Servern, die auf mehrere seiner Rechenzentren verteilt sind. Sieben (7) aufeinanderfolgende Backups werden aufbewahrt und können vom Kunden wiederhergestellt werden.

7.4 Jede Beendigung, sei es durch Nichtzahlung oder durch freiwilliges oder unfreiwilliges Handeln des Kunden, hat die Löschung der Daten zur Folge und eine Wiederherstellung ist nur innerhalb von sechs (6) Tagen nach der Löschung möglich. Nach Ablauf dieser Frist von sechs (6) Tagen ist eine Wiederherstellung endgültig unmöglich. Im Falle einer vorzeitigen und freiwilligen Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass alle seine Daten vorher zurückgegeben werden.

## Artikel 8 - Service Level Agreements (SLAs)

### 8.1 Dienstleistungsvereinbarungen

8.1.1 Verfügbarkeitsrate Die Verfügbarkeitsrate berechnet sich aus der Gesamtzahl der Minuten im ausgewählten Monat abzüglich der gesamten Minuten der Nichtverfügbarkeit im ausgewählten Monat, geteilt durch die Gesamtzahl der Minuten im ausgewählten Monat. Im Einzelnen verpflichtet sich Infomaniak, die folgende Verfügbarkeitsrate des Dienstes zu gewährleisten: 99,99 %.

8.1.2 Nichtverfügbarkeitsrate Die maximale Nichtverfügbarkeit darf 5 Minuten pro Monat nicht überschreiten. Eine Überschreitung der Nichtverfügbarkeit oder eine wiederholte Nichtverfügbarkeit führt zu einem nachstehend dargelegten Strafsystem.

8.1.3 Fehlerklassen und Antwortzeiten In der nachstehenden Tabelle sind die maximal zulässigen Zeiten pro Fehler für die identifizierten Fehlerklassen zusammengefasst. Ein Vorgang ist so lange offen, bis ein Fehler von Infomaniak als behoben gemeldet wird. Fehlerklasse Auswirkungen Unterbrechungszeit A Nichtverfügbarkeit der Dienstleistung 5 Minuten A2 Zusätzliche Minuten der Nichtverfügbarkeit von A 1 Minute B Verlangsamung des Internetnetzes 60 Minuten C Problem der Dienstleistungssicherheit 60 Minuten D Problem mit dem Service-Update 120 Minuten E Ausfall eines der virtuellen Server des Kunden 120 Minuten

8.1.4 Bußgelder Außer im Falle höherer Gewalt (siehe unten) kann der Kunde bei Störungen der Ressourcen aufgrund eines Versäumnisses von Infomaniak oder eines seiner Unterauftragnehmer die Anwendung von Vertragsstrafen verlangen. In allen Fällen darf die Höhe der Vertragsstrafe 50 % des laufenden Vertrags nicht überschreiten. Die Vertragsstrafen sind in der nachstehenden Tabelle aufgeführt, und der entsprechende Betrag, der auf der Rechnung für den Zeitraum der Nichtverfügbarkeit berechnet wird, wird auf das Prepaid-Konto eingezahlt. Fehlerklasse Vorkommnis(e) pro Jahr Prozentsatz der aktuellen Vertragssumme A 1 10% A2 Nicht anwendbar 1% A 2 20% A 3 30% A 4 50% mit möglicher Vertragsverletzung B bis E 2 5% B bis E 4 10% B bis E 6 20% B bis E 8 30% Der Kunde kann die Anwendung von Vertragsstrafen nur dann geltend machen, wenn die Mitteilung über die Nichtverfügbarkeit von Ressourcen spätestens zwei Monate nach deren Auftreten erfolgt, und unter der Bedingung, dass er Infomaniak einen Antrag mit folgenden Angaben übermittelt: • Datum/Daten und Uhrzeit(en) des Beginns und des Endes der Nichtverfügbarkeit; Infomaniak wird die Ursache für die Nichtverfügbarkeit analysieren und behält sich das Recht vor, zusätzliche Informationen anzufordern, um seine Analyse durchführen zu können. Stellt sich bei dieser Analyse heraus, dass die Nichtverfügbarkeit durch Infomaniak verschuldet wurde (außer im Falle höherer Gewalt, siehe am Ende des Dokuments), werden die in der obigen Tabelle aufgeführten Vertragsstrafen entsprechend dem festgestellten Grad der Nichtverfügbarkeit angewendet.

8.1.5 Ausschlussfaktoren Die Anwendung von Sanktionen bei Nichtverfügbarkeit des Dienstes ist nicht vorgesehen, wenn die Nichtverfügbarkeit auf folgende Gründe zurückzuführen ist: • Faktoren, auf die Infomaniak keinen Einfluss hat; • die unsachgemäße Nutzung des Dienstes durch den Kunden; • geplante Wartung; • eine von Infomaniak vorgenommene Sperrung, die sich aus einer Entscheidung gemäß unseren AVV ergibt;

## 8.2 Behebung von Systemfehlern und -ausfällen

8.2.1 Fehlerberichte Fehler werden detailliert analysiert, um ihre Ursachen zu verstehen und Maßnahmen zu ergreifen, die ein erneutes Auftreten verhindern. Der Kunde wird über jeden von Infomaniak festgestellten Fehler gewarnt.

8.2.2 Bearbeitung von Beschwerden (Eskalationsprozess) Beschwerden müssen elektronisch über das Kontaktformular (<https://support.infomaniak.com>) oder direkt über den in der Verwaltungskonsole verfügbaren Assistenten an Infomaniak übermittelt werden.

**8.2.3 Systemausfälle und Fehler Grundsatz** Infomaniak unternimmt alles, um die oben genannte Verfügbarkeit zu gewährleisten. Im Falle eines Ausfalls eines der Elemente verpflichtet sich Infomaniak, den fehlerhaften Dienst so schnell wie möglich wiederherzustellen.

Infrastrukturausfälle, die eine Unterbrechung der Verfügbarkeit der Anwendungen des Kunden zur Folge haben, werden den Kontaktpersonen (siehe unten) so schnell wie möglich mitgeteilt und können zu Vertragsstrafen führen. Infomaniak kann jedoch nicht für Fehler verantwortlich gemacht werden, die mit den vom Kunden installierten Technologien zusammenhängen, sofern diese nicht auf Fahrlässigkeit seitens Infomaniak zurückzuführen sind. Falls der Kunde eine Fehlfunktion und/oder Nichtverfügbarkeit der Infomaniak-Installationen vermutet oder feststellt, muss er den Infomaniak-Support über <https://support.infomaniak.com> oder direkt über den in der Verwaltungskonsole verfügbaren Assistenten kontaktieren und das Problem als dringend melden. Der Kunde muss Infomaniak alle nützlichen Informationen zur Verfügung stellen, damit Infomaniak so effizient und schnell wie möglich auf das Problem reagieren kann. Infomaniak wird alles tun, um dem Kunden so schnell wie möglich zu antworten.

**8.2.4 Messindikatoren und Überwachung** Infomaniak überwacht ständig die Verfügbarkeit seiner Dienste und kann so seine gesamte System- und Netzinfrastruktur überwachen. Infomaniak ergreift und unterhält proaktiv angemessene Maßnahmen, um die : • Überwachen Sie die Systemverfügbarkeit des Dienstes; • Erkennung potenzieller infrastrukturbedingter Störungen.

**8.2.5 Wartung Grundsatz** Infomaniak verpflichtet sich, seine Anlagen (Hardware und Software) zu warten, um einen zuverlässigen Dienst zu gewährleisten. Dieser Service umfasst: • die Behebung von Problemen, die zu einer Unterbrechung der Dienste unter der Verantwortung von Infomaniak führen, insbesondere bei der Hardware (Server, Switches, Router usw.); • Austausch oder Aufrüstung der Ausrüstung, falls erforderlich; Der Kunde wird spätestens 48 Arbeitsstunden vor jeder Wartung, die das ordnungsgemäße Funktionieren seiner Anwendungen beeinträchtigen könnte, informiert. Die Wartung hat eine aufschiebende Wirkung auf die Sanktionen. Während geplanter oder dringender Wartungsarbeiten kann keine Entschädigung verlangt werden.

## 8.3 Kommunikation

**8.3.1 Ansprechpartner für Kunden** Die Kontaktpersonen sind die Personen, die berechtigt sind, offiziell mit Infomaniak zu kommunizieren. Diese Personen müssen in den Benutzerkonten der Infomaniak-Verwaltungskonsole enthalten sein und über Verwaltungsrechte für den von diesem Dokument betroffenen Dienst verfügen. Die Kontaktpersonen bewerten die Prioritäten der offenen Anfragen. Infomaniak kann aus Sicherheitsgründen ein Authentifizierungsverfahren verlangen.

**8.3.2 Kontaktpersonen bei Infomaniak** Der Kunde kann den Support während der Geschäftszeiten kontaktieren.

**8.3.3 Mitteilungen des Kunden** Tickets müssen über die Infomaniak-Supportseite ([support.infomaniak.com](https://support.infomaniak.com)) oder über den entsprechenden Assistenten in der Verwaltungskonsole erstellt werden. Die Erstellung eines Tickets muss eine "Spur" hinterlassen, die für die Dauer des Vertrags aufbewahrt werden muss. Das Telefon kann für schnelle Anfragen verwendet werden, die keine Untersuchung erfordern. Falls erforderlich, kann Infomaniak die Erstellung eines Tickets beantragen bzw. dies tun.

8.3.4 Mitteilungen von Infomaniak Ausgehende Mitteilungen von Infomaniak werden über die Adresse [sup-port@infomaniak.com](mailto:support@infomaniak.com) an die Kontaktpersonen gesendet. Infomaniak kann Anfragen, die schnelle Antworten erfordern, auch telefonisch stellen.

## 8.4 Sicherheit

8.4.1 Rückverfolgbarkeit und Protokolle • System zur Rückverfolgbarkeit von Änderungen auf Anwendungsebene ; • Rückverfolgbarkeit des Zugriffs auf das System durch die Mitarbeiter von Infomaniak; • Die Serverprotokolle werden mindestens eine Woche lang aufbewahrt.

8.4.2 Sicherheitsmaßnahmen • Tägliches präventives Backup in einem zweiten, von Infomaniak verwalteten Rechenzentrum • Strenge Kontrolle des Zugangs zu den physischen Standorten und der Ausrüstung von Infomaniak; • N+1-Redundanz von Netzwerk, Strom und Kühlung an allen Produktionsstandorten; • Für jeden Servertyp und an jedem Standort sind immer ein oder mehrere Server für den Bedarfsfall (Ausfälle usw.) schnell verfügbar. Infomaniak kann nicht für eine Nichtverfügbarkeit aufgrund höherer Gewalt (siehe unten) sowie für einen Mangel an Rohstoffen oder Engpässe bei den Lieferanten verantwortlich gemacht werden; • Versicherung zur Deckung der Dienstleistungen und aller Risiken, die mit der Tätigkeit von Infomaniak verbunden sind, sowie der gesetzlichen Verpflichtungen;

## 8.5 Höhere Gewalt

Höhere Gewalt ist definiert als ein unvorhersehbares und/oder unvermeidbares Ereignis, das außerhalb der Kontrolle von Infomaniak liegt. Infomaniak kann nicht haftbar gemacht werden, wenn die Ausführung des Vertrags oder die Erfüllung von Verpflichtungen, die Infomaniak im Rahmen dieses Vertrags obliegen, aufgrund eines Brandes, einer Explosion, eines Ausfalls der Übertragungsnetze, eines Zusammenbruchs der öffentlichen Dienste oder der Telekommunikation verhindert, eingeschränkt oder gestört wird, jedoch nicht darauf beschränkt, eines Zusammenbruchs der Anlagen, einer Epidemie, einer Pandemie, einer Naturkatastrophe, eines Erdbebens, einer Überschwemmung, eines Stromausfalls, eines Krieges, eines Embargos, eines Gesetzes, einer einstweiligen Verfügung, eines Ersuchens oder einer Forderung einer Regierung, eines Streiks, eines Boykotts, eines Entzugs der Genehmigung des Telekommunikationsbetreibers oder eines anderen Umstands, der außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Infomaniak liegt. Im Falle höherer Gewalt muss die Partei, die ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen kann, die andere Partei per Einschreiben informieren, sobald sie von dem Ereignis Kenntnis erhält. Dies verpflichtet die andere Partei nicht, die Behauptungen über höhere Gewalt zu akzeptieren oder zu bestreiten. Im Fall von höherer Gewalt kann der Kunde den Vertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung kündigen.

## Artikel 9 - Datenschutzbestimmungen

9.1 Ausführliche Informationen zur Datenschutzpolitik finden Sie auf der Website <https://www.infomaniak.com/fr/cgv/politique-de-confidentialite>.

## Non-managed Cloud-Server

### Artikel 1 - Anwendungsbereich

1.1 Begriffe, die mit einem Großbuchstaben beginnen, haben die in diesem Vertrag definierte Bedeutung oder, in Ermangelung dessen, die im Infomaniak-Lexikon, das auf der Infomaniak-Website verfügbar ist, enthaltene Definition.

1.2 Die Besonderen Bedingungen gelten ohne Einschränkung oder Vorbehalt für den von Infomaniak angebotenen Cloud-Server-Dienst (im Folgenden "Server"). Sie ergänzen die Allgemeinen Nutzungsbedingungen (im Folgenden "ANB"), haben aber Vorrang vor diesen, falls es zu Widersprüchen zwischen diesen Dokumenten kommen sollte.

1.3 Gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Infomaniak und den darin festgelegten Bedingungen können diese Besonderen Bedingungen geändert werden, um rechtlichen oder technischen Entwicklungen oder Änderungen in der Rechtsprechung Rechnung zu tragen.

### Artikel 2 - Beschreibung des Dienstes

2.1 Im Rahmen der Bereitstellung des Dienstes stellt Infomaniak dem Kunden einen Server mit einem privaten und sicheren Netzwerk sowie eine Reihe von Ressourcen für verschiedene Anwendungsfälle zur Verfügung, deren Konfigurationen und Merkmale auf der Infomaniak-Website beschrieben und online zugänglich sind. Die Ressourcentypen entsprechen verschiedenen Kombinationen von CPU-, RAM- und Speicherkapazitäten.

2.2 Für jeden Server ist der Kunde der alleinige Verwalter seiner Ressourcen und hat die Möglichkeit, zusätzliche Ressourcen (CPU, Arbeitsspeicher und Speicher) zu abonnieren.

### Artikel 3 - Rechnungsstellung

3.1 Die geltenden Tarife für den Service sind auf der Website und während des Bestellvorgangs angegeben.

3.2 Einzelheiten zum Abrechnungsverfahren sind in den ANB im Artikel Zahlungsbedingungen aufgeführt.

3.3 Wird der im Tarif festgelegte Verlängerungspreis nicht vollständig bezahlt, kann Infomaniak die vom Kunden gewünschte Verlängerung nicht durchführen. Infomaniak sperrt den Server 39 Tage nach Vertragsende und löscht ihn nach 35 weiteren Tagen (Server + Back-ups), d.h. 74 Tage nach Vertragsende. Nach der Löschung des Dienstes ist keine Datenwiederherstellung mehr möglich.

### Artikel 4 - Pflichten und Verantwortlichkeiten von Infomaniak



4.1 Infomaniak übernimmt keine Garantie für die Folgen der Nutzung des Dienstes durch den Kunden.

4.2 Der Kunde wird darüber informiert, dass sich die Intervention von Infomaniak im Rahmen des Abonnements eines Vertrags über den Server auf die Bereitstellung der für den Server erforderlichen Material- und Netzwerkressourcen beschränkt, ohne jegliche Kontrolle oder Garantie für die Nutzung der Ressourcen oder für die auf dem Dienst gespeicherten Inhalte.

4.3 Infomaniak verpflichtet sich, alle ihm übertragenen Aufgaben in Übereinstimmung mit diesen besonderen Bedingungen, mit der gebotenen Sorgfalt und mit dem erforderlichen Maß an Kompetenz auszuführen.

4.4 Infomaniak haftet dem Kunden gegenüber in vollem Umfang für nachgewiesene direkte Schäden oder Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit seinerseits verursacht wurden. Infomaniak kann jedoch nicht haftbar gemacht werden, wenn : • Verschulden, Fahrlässigkeit, Unterlassung oder Versäumnis des Kunden ; • Verschulden, Fahrlässigkeit oder Unterlassung eines Dritten, auf den Info-maniak keinen Einfluss hat; • Höhere Gewalt, Ereignisse oder Vorfälle, die außerhalb der Kontrolle von Infomaniak liegen; • Einstellung des Dienstes aus einem von Infomaniak genannten Grund we-gen Nichteinhaltung dieses Vertrags und/oder der AVV; • Teilweise oder vollständige Zerstörung der übermittelten oder gespeicherten Informationen infolge von Fehlern, die direkt oder indirekt dem Kunden zu-zuschreiben sind; • Missbräuchliche Nutzung der Dienste durch den Kunden oder seine Kunden; • Vollständige oder teilweise Nichteinhaltung einer Verpflichtung und/oder Ausfall der Betreiber der Transportnetze zur Internetwelt und insbesondere der Internet Service Provider (ISP);

4.5 Infomaniak behält sich das Recht vor, seine Dienstleistungen für den Kunden zu un-terbrechen oder einzuschränken, um einen technischen Eingriff vorzunehmen, der der Verbesserung seiner Funktionsweise dient.

4.6 Für den Fall, dass Infomaniak eine Nutzung feststellt oder davon Kenntnis erlangt, die ihre Infrastruktur und andere Kunden beeinträchtigt, behält sich Infomaniak das Recht vor, den Dienst unverzüglich auszusetzen oder zu stornieren und/oder den Vertrag sofort und von Rechts wegen zu kündigen, unbeschadet des Rechts auf Schadenersatz, den Info-maniak geltend machen kann.

## Artikel 5 - Pflichten und Verantwortung des Kunden

5.1 Der Kunde ist allein verantwortlich für die auf dem Dienst installierten Inhalte und Daten sowie für die Entwicklung, die Moderation, den Betrieb, die Wartung, den Support und die Nutzung seiner Inhalte und Anwendungen, auch wenn die Inhalte von seinen Endnutzern bereitgestellt werden.

5.2 Der Kunde ist allein verantwortlich für die Endnutzer, die die Daten, Ressourcen und Anwendungen des Kunden nutzen.

5.3 In Bezug auf jede Standardsoftware und jede andere Software, die von Drit-ten entwickelt oder zur Verfügung gestellt wird, erklärt sich der Kunde damit ein-verstanden, die von den Dritten angewandten Bedingungen für die mit dieser Soft-ware verbundenen Nutzungsrechte, Lizenzen und Dienstleistungen zu akzeptieren und einzuhalten, die Bestimmungen enthalten können, die

gegenüber diesen Bedingungen Vorrang haben.

5.4 Die Installation von Anwendungen/Skripten, die die normale Funktion oder die Sicherheit des Netzes beeinträchtigen könnten, ist nicht gestattet. Insbesondere die Ausführung der folgenden Prozesse ist nicht erlaubt: a) File-Sharing-Dienste (Peer-to-Peer-Software) ; b) bruteforce Programme/Skripte/Applikationen ; c) Mail-Bomben/Spam-Skripte ; d) Bots, Bouncer, IRC-Dienste ; e) Port-Scanning (Sniffing, Spoofing ...) ; f) Aktivitäten jeglicher Art im Zusammenhang mit dem Mining von Kryptowährungen; g) umstrittenes Verhalten wie Peering (Hitleap, Jangling); h) Black Hat SEO (u. a. Herunterladen und erneutes Hochladen von Videos auf Online-Videoplattformen); i) die Bereitstellung von Unboxing-Diensten, die das Herunterladen von Dateien in großem Umfang auf Filehosting-Plattformen ermöglichen sollen; j) Einrichtung von Digitalrelais ; Diese Liste ist nicht erschöpfend, und im Zweifelsfall obliegt es dem Kunden, vor der Installation einer Anwendung/eines Skripts zu prüfen, ob die Aktivierung von Infomaniak genehmigt wurde.

5.5 Die Installation und Nutzung von Anwendungen, die von Dritten entwickelt wurden, erfolgt auf eigenes Risiko des Kunden. Infomaniak gibt insbesondere keine Zusicherungen oder Garantien in Bezug auf die Stabilität, Zuverlässigkeit, Qualität, Eignung für eine bestimmte Nutzung oder bestimmte Ergebnisse dieser Anwendungen und lehnt jede diesbezügliche Verantwortung ab. Die Nutzung von Anwendungen, die von Dritten entwickelt wurden, entbindet den Kunden nicht von der Einhaltung seiner Verpflichtungen, wie sie in den Verpflichtungen und Verantwortlichkeiten des Kunden des AVV festgelegt sind.

5.6 Darüber hinaus liegt es in der Verantwortung des Kunden, die Skripte, Anwendungen (CMS, Foren und andere) sowie deren Abhängigkeiten zu aktualisieren und auf dem neuesten Stand zu halten. Bei Problemen, die auf die Verwendung einer älteren als der aktuellsten Version oder einer fehlerhaften Version oder die Nichtinstallation von Updates zurückzuführen sind, kann Infomaniak nicht haftbar gemacht werden.

5.7 Der Kunde wird ferner darüber informiert, dass er zu keiner Zeit physischen Zugang zu den Servern hat.

## Artikel 6 - Datensicherung

6.1 Alle vom Kunden an Infomaniak übermittelten Daten werden ausschließlich in Rechenzentren in der Schweiz gespeichert und gehostet, die Eigentum von Infomaniak sind.

6.2 Infomaniak erstellt keine Sicherungskopien von Kundendaten, es sei denn, der Kunde aktiviert den Snapshot-Slot über die Administrationskonsole.

6.3 Der Kunde ist allein verantwortlich für die Integrität, Erhaltung und Sicherung seiner Daten. Diese Verantwortung bleibt auch dann bestehen, wenn der Kunde eine Backup-Funktion oder -Funktionalität von Infomaniak nutzt, wie z.B. Swiss Backup oder kDrive.

6.4 Der Kunde ist für die Durchführung eigener Maßnahmen zur Aufrechterhaltung einer angemessenen Sicherheit, eines angemessenen Schutzes, einer angemessenen Sicherung und einer angemessenen Verfügbarkeit seiner Daten verantwortlich, wozu auch der Einsatz von Verschlüsselungstechnologien zum Schutz seiner Daten vor unbefugtem Zugriff und die

6.5 Jede Beendigung, sei es durch Nichtzahlung oder durch freiwilliges oder unfreiwilliges Handeln des Kunden, hat die sofortige, endgültige und unwiederbringliche Löschung aller auf dem Server enthaltenen Daten zur Folge. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass im Falle einer vorzeitigen und freiwilligen Beendigung des Vertrags alle seine Daten vorher wiederhergestellt werden.

## Artikel 7 - Service Level Agreements (SLAs)

### 7.1 Dienstleistungsvereinbarungen

7.1.1 Verfügbarkeitsrate Die Verfügbarkeitsrate berechnet sich aus der Gesamtzahl der Minuten im aus-gewählten Monat abzüglich der gesamten Minuten der Nichtverfügbarkeit im aus-gewählten Monat, geteilt durch die Gesamtzahl der Minuten im ausgewählten Monat. Im Einzelnen verpflichtet sich Infomaniak, die folgende Verfügbarkeitsrate für das Produkt zu gewährleisten: 99,99 %.

7.1.2 Nichtverfügbarkeitsrate Die maximale Nichtverfügbarkeit darf 5 Minuten pro Monat nicht überschreiten. Eine Überschreitung der Nichtverfügbarkeit oder eine wiederholte Nichtverfügbarkeit führt zu einem nachstehend dargelegten Strafsystem.

7.1.3 Fehlerklassen und Antwortzeiten In der nachstehenden Tabelle sind die maximal zulässigen Zeiten pro Fehler für die identifizierten Fehlerklassen zusammengefasst. Ein Vorgang ist so lange offen, bis ein Fehler von Infomaniak als behoben gemeldet wird. Fehlerklasse Auswirkungen Unterbrechungszeit A Nichtverfügbarkeit der Dienstleistung 5 Minuten A2 Zusätzliche Minuten der Nichtverfügbarkeit von A 1 Minute B Verlangsamung des Internetnetzes 60 Minuten C Problem der Dienstleistungssicherheit 60 Minuten D Ausfall eines der virtuellen Server des Kunden 120 Minuten

7.1.4 Sanktionen Außer im Falle höherer Gewalt (siehe unten) kann der Kunde bei Störungen der Ressourcen aufgrund eines Versäumnisses von Infomaniak oder eines seiner Unterauftragnehmer die Anwendung von Vertragsstrafen verlangen. In allen Fällen darf die Höhe der Vertragsstrafe 50 % des laufenden Vertrags nicht überschreiten. Die Vertragsstrafen sind in der nachstehenden Tabelle aufgeführt, und der entsprechende Betrag, der auf der Rechnung für den Zeitraum der Nichtverfügbarkeit berechnet wird, wird auf das Prepaid-Konto eingezahlt. Fehlerklasse Vorkommnis(e) pro Jahr Prozentsatz der aktuellen Vertragssumme A 1 10% A2 Nicht anwendbar 1% A 2 20% A 3 30% A 4 50% mit möglicher Vertragsverletzung B bis D 2 5% B bis D 4 10% B bis D 6 20% B bis D 8 30% Der Kunde kann die Anwendung von Vertragsstrafen nur dann geltend machen, wenn die Mitteilung über die Nichtverfügbarkeit von Ressourcen spätestens zwei Monate nach deren Auftreten erfolgt, und unter der Bedingung, dass er Infomaniak einen Antrag mit folgenden Angaben übermittelt: • Datum/Daten und Uhrzeit(en) des Beginns und des Endes der Nichtverfügbarkeit; Infomaniak wird die Ursache für die Nichtverfügbarkeit analysieren und behält sich das Recht vor, zusätzliche Informationen anzufordern, um seine Analyse durchführen zu können. Stellt sich bei dieser Analyse heraus, dass die Nichtverfügbarkeit durch Infomaniak verschuldet wurde (außer im Falle höherer Gewalt, siehe am Ende des Dokuments), werden die in der obigen Tabelle aufgeführten Vertragsstrafen entsprechend dem festgestellten Grad der

Nichtverfügbarkeit angewendet.

7.1.5 Ausschlussfaktoren Die Anwendung von Sanktionen bei Nichtverfügbarkeit des Dienstes ist nicht vorgesehen, wenn die Nichtverfügbarkeit auf folgende Gründe zurückzuführen ist: • Faktoren, auf die Infomaniak keinen Einfluss hat; • die unsachgemäße Nutzung des Dienstes durch den Kunden; • geplante Wartung ; • eine von Infomaniak vorgenommene Sperrung, die sich aus einer Entscheidung gemäß unseren AVV ergibt;

## 7.2 Behebung von Systemfehlern und -ausfällen

7.2.1 Fehlerberichte Fehler werden detailliert analysiert, um ihre Ursachen zu verstehen und Maßnahmen zu ergreifen, die ein erneutes Auftreten verhindern. Der Kunde wird über jeden von Infomaniak festgestellten Fehler gewarnt.

7.2.2 Bearbeitung von Beschwerden (Eskalationsprozess) Beschwerden müssen elektronisch über das Kontaktformular (<https://support.infomaniak.com>) oder direkt über den in der Verwaltungskonsole verfügbaren Assistenten an Infomaniak übermittelt werden.

7.2.3 Systemausfälle und Fehler Grundsatz Infomaniak unternimmt alles, um die oben genannte Verfügbarkeit zu gewährleisten. Im Falle eines Ausfalls eines der Elemente verpflichtet sich Infomaniak, den fehlerhaften Dienst so schnell wie möglich wiederherzustellen. Infrastrukturausfälle, die eine Unterbrechung der Verfügbarkeit der Anwendungen des Kunden zur Folge haben, werden so schnell wie möglich den Kontaktpersonen (siehe unten) mitgeteilt und können zu Vertragsstrafen führen. Infomaniak kann jedoch nicht für Ausfälle im Zusammenhang mit den vom Kunden installierten Technologien verantwortlich gemacht werden, sofern diese nicht auf ein Verschulden von Infomaniak zurückzuführen sind. Falls der Kunde eine Fehlfunktion und/oder Nichtverfügbarkeit der Infomaniak-Installationen vermutet oder feststellt, muss er den Infomaniak-Support über <https://support.infomaniak.com> oder direkt über den in der Verwaltungskonsole verfügbaren Assistenten kontaktieren und das Problem als dringend melden. Der Kunde muss Infomaniak alle nützlichen Informationen zur Verfügung stellen, damit Infomaniak so effizient und schnell wie möglich auf das Problem reagieren kann. Infomaniak wird alles tun, um dem Kunden so schnell wie möglich zu antworten.

7.2.4 Messindikatoren und Überwachung Infomaniak überwacht ständig die Verfügbarkeit seiner Dienste und kann so seine gesamte System- und Netzinfrastruktur überwachen. Infomaniak ergreift und unterhält proaktiv angemessene Maßnahmen, um die : • Überwachen Sie die Systemverfügbarkeit des Dienstes; • Erkennung potenzieller infrastrukturbedingter Störungen.

7.2.5 Wartung Grundsatz Infomaniak verpflichtet sich, seine Anlagen (Hardware und Software) zu warten, um einen zuverlässigen Dienst zu gewährleisten. Dieser Service umfasst: • die Behebung von Problemen, die zu einer Unterbrechung der Dienste unter der Verantwortung von Infomaniak führen, insbesondere bei der Hardware (Server, Switches, Router usw.); • Austausch oder Aufrüstung der Ausrüstung, falls erforderlich; Der Kunde wird spätestens 48 Arbeitsstunden vor jeder Wartung, die das ordnungsgemäße Funktionieren seiner Anwendungen beeinträchtigen könnte, informiert. Die Wartung hat aufschiebende Wirkung auf die Sanktionen. Während geplanter oder dringender Wartungsarbeiten kann keine Entschädigung verlangt werden.

## 7.3 Kommunikation

**7.3.1 Ansprechpartner beim Kunden** Die Kontaktpersonen sind die Personen, die befugt sind, offiziell mit Infomaniak zu kommunizieren. Diese Personen müssen in den Benutzerkonten der Infomaniak-Verwaltungskonsole enthalten sein und über Verwaltungsrechte für den von diesem Dokument betroffenen Dienst verfügen. Die Kontaktpersonen bewerten die Prioritäten der offenen Anfragen. Infomaniak kann aus Sicherheitsgründen ein Authentifizierungsverfahren verlangen.

**7.3.2 Kontaktperson bei Infomaniak** Der Kunde kann den Support während der Geschäftszeiten kontaktieren.

**7.3.3 Kommunikation mit dem Kunden** Tickets müssen über die Infomaniak-Supportseite ([support.infomaniak.com](https://support.infomaniak.com)) oder über den entsprechenden Assistenten in der Verwaltungskonsole erstellt werden. Die Erstellung eines Tickets muss eine "Spur" hinterlassen, die für die Dauer des Vertrags aufbewahrt werden muss. Das Telefon kann für schnelle Anfragen verwendet werden, die keine Untersuchung erfordern. Falls erforderlich, kann Infomaniak die Erstellung eines Tickets beantragen bzw. wird ein solches erstellen.

**7.3.4 Mitteilungen von Infomaniak** Ausgehende Mitteilungen von Infomaniak werden über die Adresse [support@infomaniak.com](mailto:support@infomaniak.com) an die Kontaktpersonen gesendet. Infomaniak kann Anfragen, die schnelle Antworten erfordern, auch telefonisch stellen.

## 7.4 Sicherheit

**7.4.1 Grundsatz** Infomaniak verpflichtet sich, die im gesamten Artikel "Sicherheit" genannten Bestimmungen jederzeit einzuhalten.

**7.4.2 Sicherheitsmaßnahmen** Strenge Kontrolle des Zugangs zu den physischen Standorten und der Ausrüstung von Infomaniak; • N+1-Redundanz von Netzwerk, Strom und Kühlung an allen Produktionsstandorten; • Für jeden Servertyp und an jedem Standort sind immer ein oder mehrere Server für den Bedarfsfall (Ausfälle usw.) schnell verfügbar. Infomaniak kann nicht für eine Nichtverfügbarkeit aufgrund höherer Gewalt (siehe unten) sowie für einen Mangel an Rohstoffen oder Engpässe bei den Lieferanten verantwortlich gemacht werden; • Versicherung zur Deckung der Dienstleistungen und aller Risiken, die mit der Tätigkeit von Infomaniak verbunden sind, sowie der gesetzlichen Verpflichtungen;

## 7.5 Höhere Gewalt

Höhere Gewalt ist definiert als ein unvorhersehbares und/oder unvermeidbares Ereignis, das außerhalb der Kontrolle von Infomaniak liegt. Infomaniak kann nicht haftbar gemacht werden, wenn die Ausführung des Vertrags oder die Erfüllung von Verpflichtungen, die Infomaniak im Rahmen dieses Vertrags obliegen, aufgrund eines Brandes, einer Explosion, eines Ausfalls der Übertragungsnetze, eines Zusammenbruchs der öffentlichen Dienste oder der Telekommunikation verhindert, eingeschränkt oder gestört wird, jedoch nicht darauf beschränkt, eines Zusammenbruchs der Anlagen, einer Epidemie, einer Pandemie, einer Naturkatastrophe, eines Erdbebens, einer Überschwemmung, eines Stromausfalls, eines Krieges, eines Embargos, eines

Gesetzes, einer einstweiligen Verfügung, eines Ersuchens oder einer Forderung einer Regierung, eines Streiks, eines Boykotts, eines Entzugs der Genehmigung des Telekommunikationsbetreibers oder eines anderen Umstands, der außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Infomaniak liegt. Im Falle höherer Gewalt muss die Partei, die ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen kann, die andere Partei per Einschreiben informieren, sobald sie von dem Ereignis Kenntnis erhält. Dies verpflichtet die andere Partei nicht, die Behauptungen über höhere Gewalt zu akzeptieren oder zu bestreiten. Im Fall von höherer Gewalt kann der Kunde den Vertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung kündigen.

## Artikel 8 - Datenschutzbestimmungen

8.1 Ausführliche Informationen zur Datenschutzpolitik finden Sie auf der Website <https://www.infomaniak.com/fr/cgv/politique-de-confidentialite>.

Überprüfung vom 25/04/2023