

## 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 auf der Website [infomaniak.com](http://infomaniak.com) enthaltene Definition.

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

1.3 In Übereinstimmung mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Infomaniak und gemäß den darin festgelegten Bedingungen können diese Besonderen Bedingungen geändert werden, um der rechtlichen, juristischen oder technischen Entwicklung Rechnung zu tragen.

## Artikel 2 - Beschreibung und Umfang des Dienstes

2.1 Infomaniak stellt dem Kunden eine Synology zur Verfügung, die in seinen Rechenzentren mit einem privaten und sicheren Netzwerk gehostet wird, das von einem Generator (n+1) und einer USV (n+1) unterstützt wird, mit zwei sich nicht kreuzenden, physisch getrennten Glasfasereingängen, die Redundanz für die interne Konnektivität garantieren und mit redundanten Kühlsystemen (n+1) arbeiten.

2.2 Der Verkehr ist unbegrenzt ein- und ausgehend.

2.3 Die garantierte Bandbreite im Infomaniak-Netz beträgt 1 Gbit/s.

2.4 Für jede Synology ist der Kunde der alleinige Verwalter seiner Ressourcen und hat die Möglichkeit, zusätzliche Ressourcen zu abonnieren (Anzahl der Festplatten und deren Kapazität, unter den von Infomaniak angebotenen Möglichkeiten).

## Artikel 3 - Rechnungsstellung

3.1 Der für die Dienstleistung zu zahlende Betrag ist auf der Website und während des Bestellvorgangs angegeben.

3.2 Einzelheiten zum Abrechnungsverfahren sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Abschnitt Zahlungsbedingungen aufgeführt.

3.3 Infomaniak behält sich das Recht vor, vom Kunden eine Kautions zur Deckung des Verbrauchs zu verlangen, wenn Infomaniak dies im Hinblick auf die Nutzung des Dienstes für erforderlich hält.

3.4 Infomaniak bemüht sich, den Kunden rechtzeitig vor dem Ende des Dienstes zu warnen. Es liegt jedoch in der Verantwortung des Kunden, die Fristen einzuhalten. Wird der im Tarif festgelegte Preis für die Erneuerung nicht vollständig bezahlt, kann Infomaniak die vom Kunden

beantragte Erneuerung nicht durchführen. In diesem Fall setzt Infomaniak den Dienst sieben (7) Tage nach Vertragsende aus und löscht ihn nach weiteren siebenundsechzig (67) Tagen, d.h. vierundsiebzig (74) Tage nach Vertragsende. Die Löschung des Dienstes bedeutet eine endgültige und nicht wiederherstellbare Löschung der zuvor gespeicherten Daten.

## Artikel 4 - Pflichten und Verantwortung von Infomaniak

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

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

4.3 Der Kunde wird darüber informiert, dass sich die Intervention von Infomaniak im Rahmen des Abonnements eines Synology-Vertrags auf die Bereitstellung der für das ordnungsgemäße Funktionieren des Dienstes erforderlichen Material- und Netzwerkressourcen beschränkt.

4.4 Infomaniak verpflichtet sich zu:

- keinen Software-Zugriff auf die Synology des Kunden haben;
- Führen Sie einmal pro Woche eine Sichtprüfung durch (prüfen Sie die Kontrollleuchte auf den Festplatten, die ein Hardware-Problem anzeigt). Im Falle einer Fehlfunktion wird Infomaniak den Kunden per E-Mail kontaktieren, um seine Zustimmung zum Austausch der Festplatte innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden einzuholen. Reagiert der Kunde nicht, wird Infomaniak sich bemühen, den Kunden auf andere Weise zu kontaktieren, die in den Kontaktinformationen des Kunden angegeben ist. In jedem Fall kann Infomaniak nicht für die Daten des Kunden verantwortlich gemacht werden.
- Aufrechterhaltung der Infrastruktur in funktionsfähigem Zustand;
- im Falle eines Ausfalls das defekte Gerät so schnell wie möglich zu ersetzen, außer bei unverschuldeten Ausfällen oder anderen Eingriffen, die eine Unterbrechung des Dienstes erfordern würden, die über die üblichen Austauschzeiten hinausgeht;
- Im Falle eines Vorfalls, der nicht auf eine missbräuchliche Nutzung des Dienstes durch den Kunden zurückzuführen ist, so schnell wie möglich einzugreifen;

4.5 Infomaniak behält sich das Recht vor, seine Dienstleistungen für den Kunden zu unterbrechen oder einzuschränken, um einen technischen Eingriff zur Verbesserung des Betriebs durchzuführen.

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 sofort auszusetzen oder zu entfernen und/oder den Vertrag sofort und automatisch zu kündigen, unbeschadet des Rechts auf Schadensersatz, das Infomaniak geltend machen kann.

## Artikel 5 - Pflichten und Verantwortung des Kunden

5.1 Der Kunde verpflichtet sich,:

- den Dienst und insbesondere die ihm zugewiesenen Netzressourcen auf intelligente Weise zu nutzen;
- die Befugnis, Autorität und Kapazität haben, die Verpflichtungen aus diesen Bedingungen einzugehen und zu erfüllen.

5.2 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Vollständigkeit der über den Dienst übermittelten Dateien und übernimmt alle damit verbundenen Risiken, gleich welcher Art.

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 Dritten angewandten Nutzungsbedingungen für die mit dieser Software verbundenen Nutzungs-, Lizenz- und Servicerrechte zu akzeptieren und einzuhalten.

5.4 Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass Infomaniak dem Kunden gegenüber nicht für Verluste, einschließlich indirekter, zufälliger, besonderer oder Folgeschäden, haftet, die einer der beiden Parteien infolge von Verlust, Diebstahl, unbefugter Offenlegung, unbefugter Manipulation, Änderung, Entzug der Nutzung oder sonstiger Kompromittierung der vom Kunden verwendeten Kennungen oder Passwörter entstehen.

5.5 Der Kunde wird darüber hinaus darüber informiert, dass er zu keinem Zeitpunkt physisch auf die Server zugreifen kann.

## Artikel 6 - Sicherung und Aufbewahrung von Daten

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 Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Konfiguration und Nutzung seiner Synology verantwortlich. Der Kunde ist dafür verantwortlich, seine eigenen Maßnahmen zur Aufrechterhaltung einer angemessenen Sicherheit, eines angemessenen Schutzes, einer angemessenen Sicherung und einer angemessenen Verfügbarkeit seiner Daten zu ergreifen, wozu auch die Verwendung von Verschlüsselungstechnologie zum Schutz seiner Daten vor unbefugtem Zugriff und die Archivierung solcher Inhalte gehören kann.

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

## Artikel 7 - Datenschutz

7.1 Ausführliche Informationen zur Datenschutzpolitik finden Sie auf der Website <https://www.infomaniak.com/de/agb/datenschutzrichtlinien>.

## Artikel 8 - Dienstgütevereinbarungen (SLAs)

### 8.1 Verpflichtungen zum Dienstleistungsniveau

**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 für das Produkt zu gewährleisten: 99,99 %.

**8.1.2 Nichtverfügbarkeitsrate** Die maximale Nichtverfügbarkeit darf 52 kumulierte Minuten pro Jahr nicht überschreiten. Eine Überschreitung der Nichtverfügbarkeit und/oder vier oder mehr Ausfälle dieser Art pro Jahr führen zur Verhängung von Vertragsstrafen. Der Kunde wird vor jedem von Infomaniak festgestellten Ausfall gewarnt.

**8.1.3 Strafen** 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. 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 entsprechenden Antrag 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 ihre Analyse durchzuführen. Ergibt diese Analyse, dass die Nichtverfügbarkeit auf Infomaniak zurückzuführen ist (außer in Fällen höherer Gewalt, siehe Ende des Dokuments), wendet Infomaniak die in der obigen Tabelle vorgesehenen Vertragsstrafen entsprechend dem festgestellten Grad der Nichtverfügbarkeit an.

**8.1.4 Ausschlussfaktoren** Die Anwendung von Vertragsstrafen im Falle der Nichtverfügbarkeit des Dienstes ist nicht vorgesehen, wenn die Nichtverfügbarkeit aus folgenden Gründen eintritt: • 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 in Übereinstimmung mit unseren TCU 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 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.

**8.2.4 Messindikatoren und Überwachung** Infomaniak überwacht ständig die Verfügbarkeit seiner Dienste und kann so seine gesamte System- und Netzinfrastruktur überwachen. Grundsätzlich trifft Infomaniak angemessene Maßnahmen und hält sie proaktiv aufrecht, um: • 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 beim 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 Kontaktperson 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. wird dies tun.

**8.3.4 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.

## 8.4 Sicherheit

8.4.1 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;

8.4.2 Rückverfolgbarkeit und Protokolle Es werden nur die Protokolle der von der Administrationskonsole auf der Synology Nas durchgeführten Aktionen gespeichert.

## 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, einen Zusammenbruch der Anlagen, eine Epidemie, eine Pandemie, Naturkatastrophen, ein Erdbeben, eine Überschwemmung, einen Stromausfall, einen Krieg, ein Embargo, ein Gesetz, eine einstweilige Verfügung, ein Ersuchen oder eine Auflage einer Regierung, einen Streik, einen Boykott, den Entzug der Genehmigung des Telekommunikationsbetreibers oder andere Umstände, die sich der Kontrolle von Infomaniak entziehen. Im Falle höherer Gewalt unterrichtet die Partei, die ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen kann, die andere Partei per Einschreiben, sobald sie von dem Ereignis Kenntnis erlangt. Dies verpflichtet die andere Partei nicht, die Behauptungen über höhere Gewalt zu akzeptieren oder zu bestreiten. Im Falle höherer Gewalt kann der Kunde den Vertrag jederzeit fristlos kündigen.

Überprüfung vom 25/04/2023