

## Artikel 1 - Anwendungsbereich

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

1.2 Die Besonderen Bedingungen gelten ohne Einschränkung oder Vorbehalt für den von Infomaniak angebotenen Jelastic Cloud Service (im Folgenden "Jelastic"). Sie ergänzen die Nutzungsbedingungen (im Folgenden "ANB"), haben aber Vorrang vor diesen, falls sich ein Widerspruch zwischen diesen Dokumenten ergeben 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 Im Rahmen des Jelastic-Dienstes stellt Infomaniak dem Kunden Speicher- und virtuelle Serverdienste auf einer mit dem Internet verbundenen Infrastruktur sowie eine Kundenschnittstelle zur Verfügung, die die Erstellung/Verwaltung ausgewählter Anwendungen (Java, PHP, Ruby, .Net, Node.JS, Python usw.) in einer Cloud-Umgebung ermöglicht.

2.2 Die Nutzung des Dienstes beginnt mit einer kostenlosen Testphase. Während dieses Zeitraums hat der Kunde die Möglichkeit, eine Version des Dienstes mit eingeschränkten Funktionen und ohne Garantie zu testen; der Kunde kann jederzeit auf die kostenpflichtige Version umsteigen, um die Vollversion des Dienstes zu nutzen. Der Testzeitraum endet automatisch nach dem auf der Infomaniak-Website angegebenen Zeitraum. Der Kunde kann keine Testphase starten, nachdem er sich als Nutzer der Vollversion des Dienstes registriert hat, und jeder Versuch, die zeitliche Begrenzung während der Testphase zu umgehen, wird als Verstoß gegen diese Bedingungen gewertet.

2.3 Infomaniak entwickelt den Dienst ständig weiter und kann nach eigenem Ermessen Änderungen an dem Dienst und der Betriebsumgebung vornehmen. Infomaniak wird den Kunden im Voraus über alle Änderungen informieren, die sich auf den Dienst auswirken können. Wenn solche Änderungen Hardware- oder Softwareänderungen durch den Kunden erfordern, muss der Kunde diese Änderungen auf eigene Kosten vornehmen.

## Artikel 3 - Rechnungsstellung

3.1 Der Dienst wird nach der Nutzung der Ressourcen in Rechnung gestellt und die Tarife sind auf der Infomaniak-Website angegeben.

## 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 Der Kunde wird darüber informiert, dass sich die Tätigkeit von Infomaniak im Rahmen des Abonnements eines Vertrags über den Dienst auf die Bereitstellung der für den ordnungsgemäßen Betrieb des Dienstes erforderlichen Material- und Netzressourcen beschränkt.

4.3 Infomaniak verpflichtet sich zu:

- Aufrechterhaltung der Infrastruktur in funktionsfähigem Zustand;
- im Falle eines Ausfalls das defekte Gerät so schnell wie möglich zu ersetzen, außer bei Ausfällen, die nicht von ihm selbst verursacht wurden, oder bei 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;

4.4 Die Haftung von Infomaniak im Falle von Datenverlusten oder -beschädigungen beschränkt sich auf die Haftung, die sich aus der Nichteinhaltung der vertraglichen Verpflichtungen ergibt.

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

## Artikel 5 - Pflichten und Verantwortung des Kunden

5.1 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine Betriebsumgebung mit der in der Leistungsbeschreibung gewählten Konfiguration übereinstimmt.

5.2 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die an Jelastic übermittelten Dateien und übernimmt alle damit verbundenen Risiken, einschließlich der Risiken in Bezug auf geistiges Eigentum oder andere rechtliche Ansprüche.

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 Bedingungen für die mit dieser Software verbundenen Nutzungs-, Lizenz- und Dienstleistungsrechte zu akzeptieren und einzuhalten.

5.4 Der Kunde verpflichtet sich ferner, seine Skripte, Anwendungen (CMS, Software und andere) und deren Abhängigkeiten auf dem neuesten Stand zu halten.

5.5 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.

5.6 Die zur Verfügung gestellten Ressourcen (einschließlich Speicherplatz, Daten-verkehr, CPU-Nutzung, Speichernutzung und öffentliche IP-Adressen) dürfen nur für den normalen Betrieb des Dienstes verwendet werden. Im Hinblick auf eine intensive Ressourcennutzung durch den Kunden oder die Nutzer des Dienstes (z. B. Herunterladen von Daten, die über den normalen Betrieb hinausgehen, wie Videos, Streaming, Spiele, Dateifreigabe, hohe Anzahl gleichzeitiger Zugriffe, übermäßige Speicherung von Dateien, Zwischenspeicherung von Dateien, übermäßiger Zugriff auf die SSD (Lesen und/oder Schreiben usw.) ist Infomaniak berechtigt, jederzeit und nach eigenem Ermessen Schwellenwerte für den Ressourcenverbrauch festzulegen und die Bereitstellung des Dienstes für den Kunden entsprechend einzuschränken.

5.7 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 verboten: 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) jede Aktivität im Zusammenhang mit Kryptowährungen; g) umstrittenes Verhalten wie Peering (Hitleap, Jingling); 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. 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.

5.8 Der Kunde akzeptiert, dass seine Daten über das Internet und andere Netzwerke übertragen werden, die nicht ausschließlich unter der Kontrolle von Infomaniak stehen. Der Kunde ist für den Schutz und den Verschlüsselungsgrad seiner Daten verantwortlich und akzeptiert die Risiken, die mit der elektronischen Kommunikation verbunden sind, sowie die Möglichkeit, dass unbefugte Dritte Zugang zu diesen Daten haben, und er akzeptiert, dass Infomaniak nicht für etwaige Verluste, Diebstähle oder Schäden verantwortlich ist.

5.9 Der Kunde wird darüber hinaus darüber informiert, dass er zu keinem Zeitpunkt physischen Zugang zu den Servern hat.

## Artikel 6 - Sicherheitsrichtlinien

6.1 Eine Verletzung der Sicherheit der Systeme und des Netzes von Infomaniak stellt eine Vertragsverletzung dar, für die der Kunde zivilrechtlich haftet. Darüber hinaus wird der Kunde bei Vorliegen der erforderlichen Voraussetzungen auch strafrechtlich zur Verantwortung gezogen. Insbesondere die folgenden Handlungen stellen solche Verstöße gegen die System- und Netzsicherheit dar: a) Unbefugter Zugang zu oder Nutzung von Daten, Systemen und Netzelementen, Überprüfung der Anfälligkeit des Systems oder Netzes ohne vorherige Zustimmung (Analyse) oder Versuch, Sicherheits- und Autorisierungsmaßnahmen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Infomaniak zu durchbrechen; b) Unbefugte Überwachung des Datenverkehrs ohne vorherige schriftliche Zustimmung der zuständigen Behörden oder von Infomaniak (Sniffing); c) Schädigung der Systeme von Infomaniak und seiner Kunden durch Versuche, das System zu überlasten (Überschwemmung); d) Hacking von Verwaltungsinformationen in TCP/IP-Paketen (Paket-Header).

## Artikel 7 - Versenden von E-Mails

7.1 Der Kunde ist für den Inhalt der Nachrichten verantwortlich, die über den Jelastic Cloud-Dienst gesendet werden.

7.2 Die Versendung von E-Mails an eine große Zahl von Empfängern ist ohne die vorherige Zustimmung aller Empfänger (double opt-in), ohne eine klare und korrekte Angabe der Identität des Absenders oder ohne die Möglichkeit eines kostenlosen Ausstiegs verboten.

7.3 Die Nutzung eines Mailservers als Verteilerstation (Relay) zur Verarbeitung unaufgeforderter Nachrichten an eine große Anzahl von Empfängern ist verboten.

## Artikel 8 - Sicherung und Aufbewahrung von Daten

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

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

8.3 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass jede Kündigung, 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 9 - Datenschutz

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

## Artikel 10 - Dienstgütevereinbarungen (SLAs)

### 10.1 Verpflichtungen zum Dienstleistungs-niveau

10.1.1 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: 99,9 %.

10.1.2 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.

10.1.3 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 im Zusammenhang mit einem Service-Update 120 Minuten E Ausfall eines der virtuellen Server des Kunden 120 Minuten

10.1.4 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. 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 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.

10.1.5 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;

## 10.2 Behebung von Systemfehlern und -ausfällen

10.2.1 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.

10.2.2 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.



**10.2.3 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.

**10.2.4 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 diese proaktiv aufrecht, um:

- Überwachen Sie die Systemverfügbarkeit des Dienstes;
- Erkennung potenzieller infrastrukturbedingter Störungen.

**10.2.5 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.

## 10.3 Kommunikation

**10.3.1 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.

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

**10.3.3 Mitteilungen des Kunden** Tickets müssen über die Infomaniak-Supportseite ([support.infomaniak.com](https://support.infomaniak.com)) oder 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.

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

## 10.4 Sicherheit

10.4.1 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;

10.4.2 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.

## 10.5 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 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