

## Artikel 1 - Anwendungsbereich

1.1 Begriffe, die mit einem Großbuchstaben beginnen, haben die in diesem Vertrag definierte Bedeutung oder andernfalls 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 Housing-Service (im Folgenden "Housing" genannt). Sie ergänzen die Nutzungsbedingungen (im Folgenden "ANB" genannt), haben aber Vorrang vor diesen, falls es Widersprüche zwischen diesen Dokumenten geben 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 einen Server-Colocation-Dienst zur Verfügung, der es ermöglicht, dem Kunden Platz in einem oder mehreren physisch zugänglichen Racks, die mit dem Internet verbunden sind, zuzuweisen (im Folgenden als "Produktionsumgebung" bezeichnet), für die Infomaniak verantwortlich sein wird: • die Kontinuität und die elektrische Redundanz der für den Betrieb der Computerausrüstung des Kunden erforderlichen Infrastruktur zu gewährleisten; • die Kontinuität und Redundanz der Infrastruktur zu gewährleisten, die die Ableitung der heißen Luft aus den IT-Geräten des Kunden ermöglicht; • dem Kunden eine ununterbrochene Hochgeschwindigkeits-Internetverbindung zu bieten; • die Sicherheit und Kontrolle des Zugangs zum Rechenzentrum zu gewährleisten.

2.2 Infomaniak räumt dem Kunden ein begrenztes und nicht ausschließliches Nutzungsrecht ein, damit der Kunde seine Server, Computersysteme, Verbindungsleitungen und Kabel (zusammenfassend die "Geräte") in einem abgegrenzten Bereich in einem oder mehreren Racks im DIII-Rechenzentrum von Infomaniak installieren, verwalten, administrieren und reparieren kann. Das eingeräumte Nutzungsrecht ist ausschließlich für den von Infomaniak dem Kunden zugewiesenen Raum reserviert.

2.3 Der Kunde hat die Möglichkeit, zusätzliche Ressourcen von Infomaniak zu abonnieren (IP, kWh, Bandbreite usw.).

## Artikel 3 - Unterbringungsmöglichkeiten

### 3.1 24-Stunden-Zugang zum DIII-Rechenzentrum

3.1.1 Bei Abschluss des Vertrags muss der Kunde die Identität der Personen angeben, die befugt sind, rund um die Uhr im Namen des Kunden tätig zu werden.

3.1.2 Maximal 3 Personen können Zugang zu den Geräten des Kunden erhalten, es sei denn, Infomaniak gibt seine schriftliche Zustimmung zur Registrierung weiterer Personen.

3.1.3 Der Kunde kann die Liste der Personen, die in seinem Namen handeln dürfen, während der Laufzeit des Vertrages jederzeit ändern.

3.1.4 Zu Sicherheitszwecken erklären sich die befugten Personen damit einverstanden, ein Foto von sich zum Zwecke der Erkennung zur Verfügung zu stellen, und stimmen zu, dass dieses Foto ausschließlich für die Zwecke der ordnungsgemäßen Erfüllung des Vertrags verwendet wird.

3.1.5 ANDEREN NICHT REGISTRIERTEN PERSONEN IST DER ZUGANG STRENGSTENS UNTERSAGT, ES SEI DENN, ES LIEGT EINE VORHERIGE SCHRIFTLICHE GENEHMIGUNG VON INFOMANIAK VOR. DIE NICHT-EINHALTUNG DIESER VERPFLICHTUNG HAT DIE DAUERHAFTESPERRE DES ZUGANGS ZUR INFRASTRUKTUR UND DIE EINSEITIGE UND ENDGÜLTIGE KÜNDIGUNG DES VERTRAGS ZUR FOLGE.

3.2 Die Nutzung des DIII-Rechenzentrums von Infomaniak ist wie folgt geregelt: • Der Kunde darf sich nur in den Gemeinschaftsräumen (Versammlungsraum, Korridor, Aufzug) und in dem Bereich aufhalten, der für den Standort seiner Server vorgesehen ist; • Im DIII-Rechenzentrum von Infomaniak ist jegliche Art von Verpackung verboten; • Handeln Sie nicht in einer Weise, die gegen Gesundheits-, Sicherheits- oder andere Vorschriften verstößt; • nicht in einer Weise zu handeln, die für andere Infomaniak-Kunden, die einen ähnlichen Dienst nutzen, schädlich oder sogar gefährlich ist; • Der Verzehr von Lebensmitteln und Flüssigkeiten ist innerhalb des Rechenzentrums strengstens untersagt; • Das Rauchen ist innerhalb des Rechenzentrums strengstens verboten; • Der Verkehr in den Gängen darf zu keiner Zeit behindert werden; • Die Wartung der EDV-Anlagen muss in den Räumlichkeiten des Kunden oder in dem von Infomaniak zur Verfügung gestellten Werkstattbereich durchgeführt werden; • Der Kunde darf in keiner Weise mit Geräten interagieren, die ihm nicht gehören; • Der Kunde darf sich nicht an Aktivitäten beteiligen, die elektrische Störungen oder Unannehmlichkeiten verursachen könnten, die die Integrität der anderen Kunden zur Verfügung gestellten Infrastruktur beeinträchtigen könnten; • Jegliches Verhalten des Kunden und/oder der bevollmächtigten Personen, das zu einer Beschädigung der Geräte anderer Kunden und/oder von Infomaniak in der allgemeinen Infrastruktur führen kann, ist verboten; • Es ist strengstens untersagt, auf dem Gelände des Rechenzentrums irgendwelche illegalen Aktivitäten durchzuführen; • Es ist strengstens untersagt, Schusswaffen, Munition oder andere Angriffswaffen jeglicher Art in das Rechenzentrum mitzubringen.

3.3 Regeln für die Nutzung des dem Kunden zugewiesenen Platzes: • Alle vom Kunden verlegten Kabel dürfen nur auf dem Gelände des Kunden verlegt werden; • Alle Geräte (Server, Router, Switches) müssen für den Betrieb in einem 19"-Rack ausgelegt sein. Die Installation muss mit Hilfe von Befestigungselementen auf der linken und rechten Seite des Racks erfolgen; • Zwischen den Rackwänden dürfen keine vom Kunden im zugewiesenen Raum installierten Geräte (Server, Router, Switches, Transformatoren, Remote-Reboot-Geräte usw.) aufgestellt werden. Im Rack dürfen nur Elektro- und Netzkabel verlegt werden, die mit Klemmen gesichert oder durch die vorgesehenen Kabeldurchführungen geführt werden müssen; • Der Kunde muss sicherstellen, dass die maximale Stromstärke in Bezug auf die mit seinen Standorten gelieferten Schutzschalter nicht überschritten wird. Jede Störung oder jeder Zwischenfall im Zusammenhang mit diesem

Punkt liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden; • Die Belüftung aller Kundengeräte muss der Richtung des Luftstroms im Rechenzentrum folgen. Kalte Luft sollte aus dem kalten Gang angesaugt und in den warmen Gang abgesaugt werden; • Alle Geräte des Kunden müssen für einen dauerhaften Betrieb bei Temperaturen zwischen 15°C und 40°C und einer Luftfeuchtigkeit zwischen 5 und 90% ausgelegt sein; • Die Ausrüstung des Kunden muss so gewartet werden, dass sie jederzeit sicher ist und allen geltenden Gesundheits- und Sicherheitsstandards entspricht; • Der Kunde verpflichtet sich, den seinen Anlagen zugewiesenen Raum während der Durchführung dieses Vertrags in gutem Zustand zu halten und ihn bei Vertragsende in seinem ursprünglichen Zustand, abgesehen von normaler Abnutzung, zurückzugeben.

3.4 Datenschutz: • Der Kunde und sein ordnungsgemäß zum Zugang zum Infomaniak-Rechenzentrum befugtes Personal verpflichten sich, die Adresse oder die GPS-Position des DIII-Rechenzentrums von Infomaniak nicht preiszugeben oder an Dritte weiterzugeben; diese Informationen sind als streng vertraulich zu betrachten; • Darüber hinaus verpflichten sich der Kunde und sein bevollmächtigtes Personal, das Innere oder Äußere des Rechenzentrums nicht zu fotografieren oder zu filmen; • Die Parteien erkennen an, dass Informationen jeglicher Art, die auf einem beliebigen Datenträger und in beliebiger Weise anlässlich von Zusammenkünften oder Gesprächen der anderen Partei ausgetauscht werden und insbesondere technische Aspekte, Know-how oder Methodik betreffen, streng vertraulich zu behandeln sind. Jedes Verhalten des Kunden und/oder seines bevollmächtigten Personals, das einem der Punkte dieses Artikels zuwiderläuft, kann gerichtlich verfolgt werden und zur fristlosen Kündigung des Vertrags führen.

## Artikel 4 - Rechnungsstellung

4.1 Die Preise für die von Infomaniak im Rahmen dieser Sonderbedingungen erbrachten Dienstleistungen unterliegen verschiedenen Tarifen, die je nach Art der erbrachten Dienstleistungen festgelegt werden. Es gelten die Tarife, die online auf der Infomaniak-Website und auf Anfrage eingesehen werden können. Die Abrechnungszeiträume können einen, drei, sechs oder zwölf Monate betragen, je nach der vom Kunden gewählten Abrechnungsoption. Im Falle einer Vollvermietung wird der Stromverbrauch zusätzlich monatlich zum gültigen Tarif der Services Industriels de Genève für das Angebot Vitale Vert in Rechnung gestellt.

4.2 Jeder Vorfall und/oder jeder Zahlungsverzug am Fälligkeitstag führt zur Aussetzung des Dienstes nach automatischen Mahnungen. Infomaniak wird den Kunden durch aufeinanderfolgende Mahnungen per E-Mail an die Verpflichtung zur Zahlung des Preises für die betreffenden Dienstleistungen erinnern. Wenn der Kunde nach der letzten Mahnung nicht vollständig zahlt, erhält er ein Einschreiben mit Rückschein, in dem er darüber informiert wird, dass seine Installationen wegen Nichtzahlung eingestellt werden. Infomaniak wird die Anlagen des Kunden innerhalb von 15 Tagen nach der letzten Mahnung per Einschreiben stilllegen und abschalten. Dem Kunden wird der Zugang zu allen seinen Anlagen im Rechenzentrum verweigert, bis er die gesamten Infomaniak geschuldeten Beträge bezahlt hat. Infomaniak kann nicht dafür verantwortlich gemacht werden, wenn die Anlagen des Kunden nach einem Zahlungsverzug aus dem reservierten Standort entfernt werden.

4.3 Infomaniak bemüht sich, den Kunden rechtzeitig vor dem Ende des Dienstes zu warnen. Es liegt jedoch in der Verantwortung des Kunden, die Fristen einzuhalten. Wenn der im Tarif

festgelegte Preis für die Erneuerung nicht vollständig bezahlt wird, kann Infomaniak die vom Kunden beantragte Erneuerung nicht durchführen und die Geräte, die versuchen, Dateien zu senden, werden nicht mehr gespeichert. In diesem Fall setzt Infomaniak den Dienst sieben (7) Tage nach Vertragsende aus und löscht ihn nach weiteren sieben (7) Tagen, d.h. vierzehn (14) Tage nach Vertragsende. Die Löschung des Dienstes bedeutet eine endgültige und nicht wiederherstellbare Löschung der bis dahin gespeicherten Daten.

## Artikel 5 - Dauer und Ablauf des Dienstes

5.1 Der Vertrag wird für eine Mindestdauer von 6 Monaten ab dem Datum der Bereitstellung des vom Kunden reservierten Platzes geschlossen.

5.2 Jede Partei kann diesen Vertrag von Rechts wegen, ohne Formalitäten und ohne Entschädigung, per Einschreiben mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Monatsende kündigen.

5.3 Unbeschadet etwaiger Schadensersatzansprüche gegenüber der säumigen Vertragspartei ist jede Vertragspartei berechtigt, den Vertrag einseitig von Rechts wegen zu kündigen, wenn die Vertragsverletzung Gegenstand einer förmlichen Mitteilung per Einschreiben oder einer anderen authentischen Form der Benachrichtigung war, in der der Grund für die Vertragsverletzung dargelegt wurde und die für einen Zeitraum von dreißig (30) Tagen nach der Benachrichtigung unwirksam ist.

5.4 Bei Beendigung des Vertrages wird die Erbringung der Dienstleistungen sofort eingestellt, wobei der Kunde verpflichtet ist, alle ausstehenden Beträge für den Vertragszeitraum zu zahlen. Der Kunde muss außerdem seine Geräte innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der Kündigung entfernen. Wird die Ausrüstung nicht entfernt, behält sich Infomaniak das Recht vor, auf Kosten des Kunden die Entfernung der nicht zurückgenommenen Ausrüstung vorzunehmen. Der Kunde kann seine Geräte von den Diensten von Infomaniak zurückerhalten, sofern er den fälligen Betrag bezahlt.

5.5 Die Kündigung durch Infomaniak aufgrund der Nichteinhaltung dieses Vertrags durch den Kunden führt nicht zu einem Recht auf Rückerstattung oder Gutschrift. Wenn Infomaniak durch die Kündigung oder die Umstände, die zur Kündigung geführt haben, ein Schaden entstanden ist, kann dieser Schaden vom Kunden geltend gemacht werden. Alle vom Kunden nicht bezahlten Beträge bleiben in voller Höhe fällig und sind sofort zahlbar.

## Artikel 6 - Pflichten und Verantwortung von Info-maniak

6.1 Infomaniak verpflichtet sich, alle ihm obliegenden Aufgaben gemäß den vorliegenden besonderen Bedingungen, mit der gebotenen Sorgfalt und dem erforderlichen Maß an Fachkenntnis sowie nach den Gepflogenheiten des Berufsstandes und dem Stand der Technik auszuführen.

6.2 Der Kunde wird darüber informiert, dass sich die Tätigkeit von Infomaniak im Rahmen des Vertrags über den Dienst auf die Bereitstellung der für das ordnungsgemäße Funktionieren des Dienstes erforderlichen Material- und Netzressourcen beschränkt und dass Infomaniak angesichts

des hohen technologischen Niveaus, das für die Ausführung des Dienstes, der Gegenstand des vorliegenden Vertrags ist, eingesetzt wird, an eine Verpflichtung zur Bereitstellung von Mitteln gebunden ist.

6.3 Infomaniak verpflichtet sich zu:

- Pflegen Sie die Produktionsumgebung;
- 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 die üblichen Austauschzeiten überschreitet;
- Im Falle eines Vorfalls, der nicht auf eine missbräuchliche Nutzung des Dienstes durch den Kunden zurückzuführen ist, so schnell wie möglich einzugreifen;
- den Informationsfluss des Kunden über die Ethernet-Fasern und -Kabel, die den Internetverkehr direkt in die Produktionsumgebung des Kunden leiten, nicht zu stören;
- Gewährleistung der Vertraulichkeit, Integrität und Authentizität der Kundendaten, die das von Infomaniak verwaltete Ethernet- und Glasfasernetz durchlaufen.

6.4 Infomaniak haftet dem Kunden 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 Infomaniak keinen Einfluss hat;
- Höhere Gewalt, Ereignisse oder Vorfälle, die außerhalb der Kontrolle von Infomaniak liegen;
- Einstellung des Dienstes aus einem von Infomaniak genannten Grund wegen Nichteinhaltung dieses Vertrages und/oder der TCU;
- Teilweise oder vollständige Zerstörung der übermittelten oder gespeicherten Informationen infolge von Fehlern, die direkt oder indirekt dem Kunden zuzuschreiben 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);

6.5 Infomaniak behält sich das Recht vor, seine Dienstleistungen für den Kunden zu unterbrechen oder einzuschränken, um einen technischen Eingriff zur Verbesserung seiner Funktionsweise vorzunehmen.

6.6 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.

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

## Artikel 7 - Pflichten und Verantwortung des Kunden

7.1 Der Kunde ist der alleinige Verwalter seiner Ressourcen und Geräte im Rechenzentrum.

7.2 Der Kunde ist verantwortlich für den Ausfall von autorisierten Personen, die Zugang zum Rechenzentrum haben.

7.3 Der Kunde verpflichtet sich, eine Versicherung abzuschließen, die alle im Abschnitt "Versicherung" dieser Bedingungen genannten Bestimmungen abdeckt.

7.4 Der Kunde verpflichtet sich, seine Geräte auf eigene Kosten und durch sein eigenes Personal oder durch autorisierte Personen zu installieren.

7.5 Der Kunde verpflichtet sich, die von Infomaniak festgelegten technischen Bedingungen und Installationsstandards für das Rechenzentrum sowie die von Infomaniak herausgegebenen Regeln und Empfehlungen einzuhalten, insbesondere in Bezug auf die Verkabelung und den verwendeten Servertyp. Der Kunde verpflichtet sich außerdem, dafür zu sorgen, dass seine Anlagen bei jeder von Infomaniak vorgenommenen Änderung mit all diesen Betriebsvorschriften übereinstimmen.

7.6 Jeder Eingriff in den von Infomaniak dem Kunden zur Verfügung gestellten Raum erfolgt unter der alleinigen Verantwortung des Kunden. Für etwaige Funktionsstörungen, gleich welcher Art, kann der Kunde unter keinen Umständen die Garantie von Infomaniak in Anspruch nehmen. Außerdem übernimmt Infomaniak keine Garantie für die Wartung des Dienstes.

7.7 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die übermittelten Dateien und übernimmt alle damit verbundenen Risiken, einschliesslich der Risiken im Zusammenhang mit geistigem Eigentum oder anderen Rechtsansprüchen. Mit der Nutzung und Speicherung von Dateien auf dem Swiss Backup-Dienst erklären Sie, dass Sie über die erforderlichen Rechte an diesen Daten verfügen.

7.8 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.

7.9 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, Nutzungsentzug oder sonstiger Kompromittierung der vom Kunden verwendeten Kennungen oder Passwörter entstehen.

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

7.11 Der Kunde kann von Infomaniak keine Erstattung, keinen Ersatz oder irgendeine Entschädigung für Schäden oder Ausfälle verlangen, die an seinen Geräten auftreten und die er verschuldet hat.

## Artikel 8 - Haftungsbeschränkung

8.1 Der Kunde akzeptiert, dass Infomaniak unter keinen Umständen gegenüber dem Kunden für Schäden haftbar gemacht werden kann, die diesem durch eine Nutzung außerhalb des in diesen besonderen Bedingungen und in den AGB von Infomaniak festgelegten Anwendungsbereichs entstehen.

8.2 Der Kunde erkennt an, dass Infomaniak gegenüber dem Kunden nicht für Verluste, einschließlich indirekter, zufälliger, besonderer oder Folgeschäden, haftet, die einer der beiden Parteien durch Verlust, Diebstahl, unbefugte Offenlegung, unbefugte Handhabung, Änderung, Nutzungsentzug oder andere Kompromisse entstehen.

## Artikel 9 - Planmäßige Instandhaltung

9.1 Die Infrastrukturen der Colocation-Räume sind so konzipiert, dass die Wartung der Infrastrukturen keine geplante Einstellung des Colocation-Dienstes zur Folge hat.

9.2 Im Falle geplanter Wartungsarbeiten an den technischen Infrastrukturen, die die Bedingungen des Dienstes verschlechtern könnten (z. B.: Umschaltung auf eine sekundäre Stromverteilungskette mit einem geringeren Redundanzgrad als die primäre Kette), wird Infomaniak den Kunden im Voraus informieren.

## Artikel 10 - Agenten

10.1 Der Kunde kann mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Infomaniak alle oder einen Teil der Arbeiten auf seiner Fläche einem Beauftragten übertragen, der zur Durchführung dieser Arbeiten berechtigt ist.

10.2 Der Auftragnehmer muss nachweisen können, dass er eine Versicherung abgeschlossen hat, die einen gleichwertigen Schutz bietet wie die des Auftraggebers.

10.3 Ein vom Kunden an einen Dritten erteilter Auftrag entbindet den Kunden unter keinen Umständen von seinen Verpflichtungen oder seiner Verantwortung gegenüber Infomaniak.

## Artikel 11 - Konformität des Dienstes

11.1 Der Kunde erkennt an, dass er die Eignung des Dienstes für seine Bedürfnisse geprüft hat und dass er von Infomaniak alle Ratschläge und Informationen erhalten hat, die er benötigt, um die vorliegende Verpflichtung in voller Kenntnis der Sachlage einzugehen.

## Artikel 12 - Versicherung

12.1 Der Kunde ist für die Versicherung der ihm gehörenden, im Rahmen des Colocation-Dienstes untergebrachten Geräte verantwortlich, auch während der Ein- und Auszugsphase.

12.2 Es obliegt dem Kunden, eine Versicherung gegen alle üblichen Risiken und Schäden abzuschließen, die er erleiden kann (Brandgefahr, Diebstahl, Beschädigung, Betriebsausfall und Gewinnausfall, immaterielle Schäden usw.).

12.3 Infomaniak verpflichtet sich, das gesamte Rechenzentrum (mit Ausnahme der Anlagen und Einrichtungen des Kunden) zu versichern und eine Haftpflichtversicherung abzuschließen.

## Artikel 13 - Abtretung des Vertrags

13.1 Es wird ausdrücklich vereinbart, dass der Kunde die in diesem Dokument genannten Rechte und Pflichten ohne die vorherige und ausdrückliche schriftliche Zustimmung von Infomaniak weder unentgeltlich noch entgeltlich übertragen kann. Der Kunde, der den vorliegenden Vertrag unterzeichnet, wird als alleiniger Vertragspartner von Infomaniak betrachtet.

## Artikel 14 - Unterstützung

14.1 Der Colocation-Dienst bietet Dienstleistungen 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche und andere Dienstleistungen nur an Werktagen. Infomaniak bietet keine technische Unterstützung für die Geräte des Kunden, unabhängig von der gewählten Infrastruktur. Der Kunde, der Zugang zur Plattform hat, ist für deren Wartung voll verantwortlich. Außer im Falle eines außergewöhnlichen Ereignisses oder einer Vereinbarung zwischen den Parteien wird Infomaniak niemals direkt in die Geräte des Kunden eingreifen, auch nicht bei einer Anfrage zum Neustart des Systems.

14.2 Die folgenden Dienste werden 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche angeboten: • Überwachung und Verwaltung der Kontinuität der Produktionsumgebung; • Management von Zwischenfällen; • Zugangsverwaltung; • Überwachung und Sicherheit von Rechenzentren.

14.3 Die folgenden Dienstleistungen werden in Arbeitstagen erbracht: • Untersuchung der Veränderungen; • Veränderungsmanagement; • Projektleitung und Vertragsmanagement.

## Artikel 15 - Dienstgütevereinbarungen (SLAs)

### 15.1 Allgemeines

15.1.1 Infomaniak ist in der Lage, dem Kunden an 365 Tagen im Jahr und rund um die Uhr einen Bereitschaftsdienst anzubieten, um die Verfügbarkeit der erforderlichen IT-Ressourcen im Falle eines außergewöhnlichen Ereignisses oder eines Software- und/oder technischen Problems im Zusammenhang mit der Produktionsumgebung des Kunden sicherzustellen. Letztere wird dann durch einen speziellen Vertrag gebunden sein.

15.1.2 Infomaniak muss innerhalb von 12 Arbeitsstunden auf jede Anfrage des Kunden nach Konfigurationsänderungen im Rahmen der dem Kunden zur Verfügung gestellten Produktionsumgebung reagieren.

15.1.3 Infomaniak garantiert den Zugriff auf die Kontaktperson (oder ihren ordnungsgemäß informierten Stellvertreter) über die Verwaltungskonsole des Dienstes ([manag-er.infomaniak.com](https://manag-er.infomaniak.com)).

### 15.2 Dienstleistungsvereinbarungen

15.2.1 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: 99,97 %.

**15.2.2 Nichtverfügbarkeitsrate** Die maximale Nichtverfügbarkeit der Produktionsumgebung darf bei jedem Ausfall eine Stunde nicht überschreiten. Infomaniak ist für die Wiederherstellung der Dienstleistung(en) und, falls erforderlich, für den Austausch der defekten Geräte verantwortlich. Der Kunde wird unverzüglich über jeden Ausfall informiert.

**15.2.3 Strafen** Außer im Falle höherer Gewalt (siehe unten) kann der Kunde bei Unterbrechungen der Ressourcen aufgrund eines Versäumnisses von Infomaniak oder eines seiner Unterauftragnehmer die Anwendung von Vertragsstrafen verlangen. In allen Fällen entspricht der Höchstbetrag der Vertragsstrafen dem Jahresbetrag des Dienstes. 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.

**15.2.4 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;

## 15. 3 Behebung von Systemfehlern und -ausfällen

**15.3.1 Fehlerberichte** Fehler werden detailliert analysiert, um ihre Ursachen zu verstehen und Maßnahmen zu ergreifen, die ein erneutes Auftreten verhindern.

**15.3.2 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.

**15.3.3 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 zu einer Unterbrechung des Dienstes führen, 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, indem er das Problem als dringend meldet. 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.

15.3.4 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.

15.3.5 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.

## 1 5.4 Kommunikation

15.4.1 Ansprechpartner für Kunden Die Kontaktpersonen sind die Personen, die berechtigt sind, offiziell mit Infomaniak zu kommunizieren. Diese Personen müssen in den Benutzerkonten der Infomaniak-Verwaltungskonsolle 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.

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

15.4.3 Mitteilungen des Kunden Tickets müssen über die Infomaniak-Supportseite (support.infomaniak.com) oder über den entsprechenden Assistenten in der Verwaltungskonsolle 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.

15.4.4 Mitteilungen von Infomaniak Ausgehende Mitteilungen von Infomaniak werden über die Adresse support@infomaniak.com an die Kontaktpersonen gesendet. Infomaniak kann Anfragen, die schnelle Antworten erfordern, auch telefonisch stellen.

## 15.5 Sicherheit

15.5.1 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;

15.6 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 Falle höherer Gewalt kann der Kunde den Vertrag jederzeit fristlos kündigen.

Überprüfung vom 25/04/2023