Besondere Bedingungen – Public Cloud

Artikel 1 – Anwendungsbereich

1.1 Diese besonderen Bedingungen (nachfolgend die „CP“) gelten für den von Infomaniak bereitgestellten Service Public Cloud (nachfolgend „Public Cloud“).

1.2 Sie ergänzen die Allgemeinen Geschäfts- und Nutzungsbedingungen (nachfolgend „CGU“), die auf der Website von Infomaniak verfügbar sind. Bei Widersprüchen zwischen den CP und den CGU haben die CP Vorrang.

1.3 Begriffe mit Großschreibung haben die in den CGU festgelegte Bedeutung oder, falls dort nicht definiert, die im Infomaniak-Glossar auf der Website von Infomaniak angegebene Bedeutung.

1.4 Infomaniak behält sich das Recht vor, diese CP gemäß den in den CGU vorgesehenen Modalitäten zu ändern, insbesondere um gesetzlichen, technischen oder rechtsprechungsbezogenen Entwicklungen Rechnung zu tragen.

Artikel 2 – Beschreibung des Service

2.1 Im Rahmen der Bereitstellung der Public Cloud stellt Infomaniak dem Kunden eine breite Palette von Ressourcen auf einer gemeinsam genutzten Cloud-Infrastruktur für verschiedene Anwendungsfälle zur Verfügung. Die Konfigurationen und Eigenschaften sind online auf der Website von Infomaniak beschrieben und abrufbar. Diese Ressourcen entsprechen unterschiedlichen Kombinationen hinsichtlich CPU-Leistung, Arbeitsspeicher, Speicherplatz und Netzwerk. Der Zugriff auf Ressourcen kann nicht garantiert werden und hängt von deren Verfügbarkeit zum Zeitpunkt der Bestellung ab.

2.2 Der Kunde ist alleiniger Administrator seiner Ressourcen und kann jederzeit zusätzliche Ressourcen (Instanzen, Load Balancer, Volumes usw.) verwalten und/oder abonnieren sowie die Abrechnung der Ressourcennutzung über die Administrationskonsole verwalten.

2.3 Die Nutzung des Service beginnt mit einer Testphase in Form eines Free Tier. Dabei handelt es sich um einen einmaligen Betrag, der bis zur Ausschöpfung des Betrags und für eine maximale Dauer von drei (3) Monaten gewährt wird. Er funktioniert als Rabatt auf die ausgestellten Rechnungen. Er wird pro Organisation nur einmal bei der Bestellung der ersten Public Cloud gewährt. Er kann für eine bestimmte Organisation nicht angepasst werden und der Kunde hat keinen Anspruch auf eine Verlängerung des Betrags. Nachfolgende Bestellungen begründen keinen Anspruch auf ein neues Free Tier.

Artikel 3 – Abrechnung

3.1 Die für die Public Cloud geltenden Preise sind auf der Website von Infomaniak sowie im Bestellprozess verfügbar.

3.2 Der Kunde hat bei der Bestellung der Public Cloud eine Kreditkarte zu verwenden.

3.3 Die Abrechnung erfolgt auf Grundlage des tatsächlichen monatlichen Verbrauchs der vom Kunden ausgewählten Ressourcen und zugehörigen Elemente. Jede Periode erstreckt sich vom ersten bis zum letzten Tag des Monats.

3.4 Die Abrechnung der Ressourcen beginnt ab der ersten Sekunde der Nutzung und wird auf die angefangene volle Stunde aufgerundet.

3.5 Infomaniak garantiert keine bestimmte Frist für die Bereitstellung der Ressourcen zwischen der Anfrage des Kunden und deren tatsächlicher Verfügbarkeit. Die Wartezeit bis zur Verfügbarkeit wird nicht abgerechnet. Ebenso garantiert Infomaniak keine bestimmte Frist für das vollständige Stoppen der Ressourcen zwischen der Anfrage des Kunden und dem tatsächlichen Ende der Ausführung. Die Stopzeit wird jedoch bis zur tatsächlichen Beendigung des Service abgerechnet.

3.6 Der Kunde, der die Public Cloud nutzt, akzeptiert, dass Infomaniak ihn im Folgemonat in Rechnung stellt, üblicherweise am ersten Tag jedes Monats, der auf die Verbrauchsperiode folgt.

3.7 Im Falle eines fehlgeschlagenen Einzugs informiert Infomaniak den Kunden. Der Service wird an D+7 gesperrt und an D+14 automatisch beendet.

3.8 Während einer Sperrung läuft die Abrechnung für Speicherressourcen (Object Storage, Block Storage, Snapshots und Backups) weiter.

3.9 Die Reaktivierung des Service nach Zahlung bleibt von der Verfügbarkeit der Ressourcen abhängig.

Artikel 4 – Haftung von Infomaniak

4.1 Infomaniak verpflichtet sich, alle ihm nach diesen CP obliegenden Aufgaben mit der gebotenen Sorgfalt und der erforderlichen Fachkompetenz auszuführen.

4.2 Die Rolle von Infomaniak beschränkt sich auf die Bereitstellung von Hardware- und Netzwerkressourcen. Nutzung, Verwaltung und Inhalte liegen ausschließlich in der Verantwortung des Kunden.

4.3 Infomaniak behält sich das Recht vor, seine Services für den Kunden zu unterbrechen oder zu beschränken, um technische Eingriffe oder Wartungsarbeiten durchzuführen.

4.4 Bei missbräuchlicher Nutzung oder Nutzung, die die Infrastruktur beeinträchtigt, behält sich Infomaniak das Recht vor, den Service unverzüglich zu sperren oder zu beenden und den Vertrag von Rechts wegen mit sofortiger Wirkung zu beenden, unbeschadet des Rechts von Infomaniak, Schadensersatz zu verlangen.

4.5 Bei einer Bandbreitennutzung von mehr als 100 TB pro Monat kann Infomaniak den Service sperren. In diesem Fall nimmt Infomaniak Kontakt mit dem Kunden auf, um eine Begründung einzuholen und gegebenenfalls den Abschluss eines spezifischen, an diese Nutzung angepassten Vertrags vorzuschlagen.

4.6 Infomaniak übernimmt keine Garantie hinsichtlich der Folgen der Nutzung des Service durch den Kunden.

Artikel 5 – Haftung des Kunden

5.1 Der Kunde trägt die volle Verantwortung für:

- den Inhalt und die Rechtmäßigkeit der installierten Daten;
- die über seine Ressourcen, seine Endnutzer, seine Subunternehmer und zugehörigen Dritten erzeugte Aktivität.

5.2 Der Kunde verpflichtet sich, die für installierte Drittsoftware geltenden Lizenzen und Bedingungen einzuhalten.

5.3 Die Installation von Anwendungen/Skripten, die die normale Funktion oder die Sicherheit des Netzwerks beeinträchtigen könnten, ist nicht zulässig. Insbesondere ist die Ausführung der folgenden Prozesse untersagt:

- File-Sharing-Dienste (Peer-to-Peer-Software);
- Brute-Force-Programme/Skripte/Anwendungen;
- Mail-Bombs/Spam-Skripte;
- Bots, Bouncer, IRC-Dienste;
- Portscans (Sniffing, Spoofing usw.);
- jegliche Aktivität im Zusammenhang mit Kryptowährungen;
- streitige Verhaltensweisen wie Traffic-Exchanges (HitLeap, Jingling);
- Black-Hat-SEO (unter anderem Download und Reupload von Videos auf Online-Videoplattformen);
- Bereitstellung von Entdrosselungsdiensten mit dem Zweck, massenhaftes Herunterladen über File-Hosting-Plattformen zu ermöglichen;
- Konfiguration eines öffentlichen VPN.

Diese Liste ist nicht abschließend. Im Zweifel liegt es in der Verantwortung des Kunden, vor der Installation einer Anwendung/eines Skripts zu prüfen, ob die Aktivierung durch Infomaniak erlaubt ist.

5.4 Der Kunde versteht und akzeptiert, dass Infomaniak gegenüber dem Kunden nicht für Verluste haftet, einschließlich indirekter, zufälliger, besonderer oder Folgeschäden, die einer Partei aufgrund von Verlust, Diebstahl, unbefugter Offenlegung, unbefugter Manipulation, Veränderung, Nutzungsentzug oder sonstiger Kompromittierung von Zugangsdaten oder Passwörtern entstehen.

5.5 Der Kunde akzeptiert, dass die Nutzung des Service eine Übertragung über das Internet und andere Netze umfasst, die nicht ausschließlich unter der Kontrolle von Infomaniak stehen. Der Kunde ist für den Schutz und das Verschlüsselungsniveau seiner Daten verantwortlich, akzeptiert die mit elektronischer Kommunikation verbundenen Risiken sowie die Möglichkeit des Zugriffs durch unbefugte Dritte und akzeptiert, dass Infomaniak nicht für Verlust, Diebstahl oder Schaden haftet.

5.6 Es wird kein physischer Zugang zu den Servern gewährt.

Artikel 6 – Microsoft-Lizenzen

6.1 Infomaniak stellt dem Kunden Versionen von Microsoft Windows Server mit integrierten Lizenzen zur Verfügung. Diese Lizenzen werden ausschließlich von Infomaniak verwaltet und gehalten und automatisch abgerechnet. Sie sind nur während der Nutzung der entsprechenden Instanz aktiv und enden mit deren Löschung.

6.2 Die Nutzung eigener Lizenzen des Kunden („Bring Your Own Licenses“) ist nicht zulässig. Im Falle der Nutzung einer eigenen Lizenz oder einer Testversion rechnet Infomaniak automatisch die entsprechende Lizenz ab.

6.3 Falls der Kunde innerhalb von Windows Server Microsoft-Software nutzt, die License Mobility erfordert, wie Microsoft SQL Server, Microsoft SharePoint Server oder Microsoft Exchange Server, muss er Infomaniak das Software-Assurance-Dokument übermitteln. Wird das Dokument bei der Erstellung der Instanz sowie bei der Erneuerung der Software Assurance nicht übermittelt, ist Infomaniak berechtigt, die Instanz ohne Vorankündigung zu unterbrechen.

Artikel 7 – Daten, Backups, Protokolle und Serviceende

7.1 Daten

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

7.2 Backups

Infomaniak erstellt keine automatischen Backups der Kundendaten. Die Einrichtung und Verwaltung von Backups liegt ausschließlich in der Verantwortung des Kunden. Der Kunde hat zudem die Sicherheit, den Schutz, die Sicherung und die Verfügbarkeit seiner Daten zu

gewährleisten. Zu diesem Zweck stellt Infomaniak eine geeignete Lösung wie Swiss Backup zur Verfügung.

7.3 Protokolle

7.3.1 Im Rahmen des Service stellt Infomaniak dem Kunden ein Systemereignisprotokoll zu den Instanzen zur Verfügung (z.B. Start, Stopp, Zustandsänderung usw.).

7.3.2 Der Kunde bleibt allein verantwortlich für die Implementierung, Verwaltung und Aufbewahrung von Protokollen in Bezug auf Komponenten, Software oder Services, die er auf seinen Instanzen installiert oder bereitstellt.

7.3.3 Infomaniak bewahrt seinerseits Administrationsprotokolle für die Infrastruktur auf, die seiner Verantwortung unterliegt. Diese Protokolle, insbesondere zu Handlungen von Administratoren von Infomaniak, werden gesichert und für die Dauer von einem (1) Jahr aufbewahrt, gemäß gesetzlichen Anforderungen sowie bewährten Verfahren zur Nachvollziehbarkeit und Sicherheit.

7.3.4 Infomaniak arbeitet mit dem Kunden zusammen, wenn ein Bedarf zur Sicherung digitaler Beweise besteht, im Rahmen seines Interventionsumfangs auf der Public-Cloud-Infrastruktur.

7.3.5 Der Kunde bleibt allein verantwortlich für die Erhebung und Aufbewahrung von Beweisen auf Ebene seiner eigenen Systeme, Anwendungen und Daten.

7.3.6 Jeder Antrag auf Aufbewahrung oder Extraktion von Daten ist über einen sicheren Kanal zu übermitteln, muss die betroffenen Elemente vollständig spezifizieren und rechtzeitig erfolgen, damit eine Extraktion vor der automatischen Löschung möglich ist.

7.3.7 Die Antwort von Infomaniak auf einen solchen Antrag setzt eine Prüfung der Legitimität sowie die Einhaltung der geltenden Gesetzgebung voraus.

7.4 Schutz der Aufzeichnungen

7.4.1 Im Rahmen des Public-Cloud-Service erhebt und speichert Infomaniak bestimmte technische Aufzeichnungen (wie Logs, Metadaten oder Monitoring-Informationen), die für den ordnungsgemäßen Betrieb, die Überwachung und die Verbesserung des Service erforderlich sind.

7.4.2 Diese Aufzeichnungen werden mit geeigneten Sicherheitsmaßnahmen verarbeitet und geschützt. Sie werden ausschließlich zu Zwecken der Verwaltung, Überwachung und Optimierung des Service verwendet, außer wenn das Gesetz dies verlangt; in diesem Fall können sie ausschließlich im Rahmen des anwendbaren Rechts verarbeitet werden.

7.4.3 Der Kunde behält sämtliche Rechte an den Daten, die er über den Service speichert oder verarbeitet. Infomaniak erwirbt keine Rechte an diesen Daten.

7.5 Serviceende

7.5.1 Bei Löschung des Public-Cloud-Service insgesamt, gleich aus welchem Grund (Kündigung, Ablauf, Nichtzahlung oder sonstiger Grund), wird dieser in einen Zustand der logischen Löschung versetzt (Deaktivierung ohne sofortige Datenlöschung). Die Daten des Kunden werden dann sofort unzugänglich. Dieser Zustand der logischen Löschung wird sieben (7) Tage aufrechterhalten. Nach Ablauf dieser Frist wird der Service endgültig gelöscht.

Die logische Löschung stellt kein Backup im Sinne von Artikel 7.2 dar.

7.5.2 Die freiwillige Löschung einer Service-Komponente (wie ein Volume, eine Instanz oder eine Disk) stellt eine endgültige Löschung dar und kann von Infomaniak nicht wiederhergestellt werden, unbeschadet einer Wiederherstellung durch den Kunden mittels eigener Backups.

7.5.3 Es obliegt dem Kunden, diese Frist zu berücksichtigen und vor Ablauf die erforderlichen Backups, Transfers oder Wiederherstellungen durchzuführen.

7.5.4 Infomaniak haftet nicht für Datenverluste, die nach Ablauf dieser Frist eintreten.

Artikel 8 – Sicherheit und Architektur

8.1 Netztrennung

8.1.1 Infomaniak gewährleistet eine strikte Netztrennung zwischen Kundenumgebungen (Multi-Tenancy) und seiner internen Infrastruktur.

8.1.2 Die virtuellen Netze der Kunden werden mittels VXLAN-Technologien isoliert, wodurch eine logische Trennung zwischen den verschiedenen Projekten gewährleistet wird. Greift eine Instanz auf das Internet zu („öffentlicher“ Verkehr), wird der Verkehr systematisch auf VLANs umgeleitet, die von jenen getrennt sind, die für ein Interconnection-Netz verwendet werden.

8.1.3 Die Netzwerksicherheit beruht auf mehreren komplementären Schichten:

- Security Groups (virtuelle Firewalls) zur Kontrolle des ein- und ausgehenden Verkehrs der Instanzen, wobei eingehender Verkehr standardmäßig blockiert wird;
- Netzwerk-Access-Control-Lists (ACLs) auf Infrastrukturebene zur Begrenzung und Absicherung interner Flüsse.

8.2 Service-Überwachung

8.2.1 Infomaniak überwacht seine technische Infrastruktur, um Bedrohungen zu erkennen, Vorfälle zu verhindern und die Gesamtsicherheit des Public-Cloud-Service zu gewährleisten.

8.2.2 Diese Überwachung umfasst nicht die Kundenumgebungen: Infomaniak führt keine Kontrolle oder Analyse von Netzwerkprotokollen, Daten oder vom Kunden installierten Systemen durch.

8.2.3 Jeder Kunde bleibt allein verantwortlich für die Überwachung, Nachverfolgung und Kontrolle seiner eigenen Umgebung, einschließlich der von ihm implementierten Anwendungen, Konfigurationen und Netzwerkflüsse.

8.3 Hardening von virtuellen Maschinen

8.3.1 Infomaniak setzt folgende Maßnahmen um, um ein grundlegendes Sicherheitsniveau der Virtualisierungsumgebungen zu gewährleisten:

- Instanzen, die aus von Infomaniak bereitgestellten Images erstellt werden, sind standardmäßig ausschließlich über zuvor definierte und vom Kunden verwaltete SSH-Schlüssel zugänglich. Der Kunde kann jedoch ein eigenes System- (OS-) Image importieren, das weniger strenge Sicherheitskonfigurationen enthalten kann (z.B. Passwortauthentifizierung).
- Auf neue Instanzen wird standardmäßig eine Netzwerk-Firewall mit folgenden Regeln angewendet:
  - kein eingehender Verkehr ist erlaubt;
  - ausgehender Verkehr ist erlaubt.
- Der Kunde kann eigene Firewall-Regeln definieren und auf Instanzen anwenden. In diesem Fall gelten die Standardregeln nicht mehr und werden durch die vom Kunden definierten Regeln ersetzt; der Kunde kann insbesondere entscheiden, alle Ports zu öffnen.

8.3.2 Der Kunde bleibt voll verantwortlich für:

- Installation, Konfiguration und Aktualisierung von Softwarekomponenten innerhalb seiner virtuellen Maschinen;
- Hardening des Betriebssystems und der bereitgestellten Services gemäß bewährten Verfahren (Deaktivierung unnötiger Services, Konfiguration eigener Sicherheitsregeln, Überwachung der Zugriffe usw.);
- Verwaltung, Schutz und Erneuerung der SSH-Schlüssel für den Zugriff auf Instanzen;
- Aktivierung und Konfiguration gegebenenfalls von Monitoring-, Intrusion-Detection- oder Antivirus-Tools.

8.4 Kryptografische Maßnahmen

Infomaniak wendet fortgeschrittene Sicherheitsmaßnahmen an, um Daten und Zugriffe auf den Public-Cloud-Service zu schützen:

- Kundenkonten: Die Konten im Infomaniak Manager sind durch mit dem Bcrypt-Algorithmus gehashte Passwörter geschützt, die gegen Brute-Force-Angriffe resistent sind.
- OpenStack-Zugriff: OpenStack-Zugangsdaten werden ebenfalls mit Bcrypt gehasht. Sämtliche Kommunikation mit den OpenStack-APIs erfolgt über eine gesicherte TLS-1.2- (oder höhere) Verbindung, die die Vertraulichkeit der Kommunikation gewährleistet.

- Datenspeicherung:
  - Block Storage (Ceph) ist durch LUKS-Verschlüsselung geschützt und sichert persistente Volumes;
  - Object Storage (Swift) verwendet AES-256-Verschlüsselung zur automatischen Sicherung gespeicherter Objekte.

Artikel 9 – Datenschutzrichtlinie

Die anwendbare Datenschutzrichtlinie ist online abrufbar unter: https://www.infomaniak.com/de/agb/datenschutzrichtlinien

Artikel 10 - Service Level Agreements (SLAs)

10.1 Dienstleistungsvereinbarungen

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 folgenden Leistungen zu erbringen:

Ressourcen	**Dienstleistungsvereinbarungen (SLA)**
Instanzen, Lastverteiler	Monatliche Verfügbarkeitsrate: 99.99 %
Blockspeicher, Objektspeicher, Volumensicherungen, Instanz-Snapshots, Volumensnapshots	Monatliche Verfügbarkeitsrate: 99.90 %

10.1.2 Strafen

Außer im Falle höherer Gewalt kann der Kunde im Falle einer Unterbrechung der Ressourcen aufgrund eines Versäumnisses von Infomaniak oder eines seiner Unterauftragnehmer die Anwendung von Vertragsstrafen verlangen. Der entsprechende Betrag, der auf der Rechnung für den Zeitraum, in dem die Nichtverfügbarkeit auftrat, berechnet wird, wird in Form von Nutzungsgutschriften auf die Gratisstufe aufgeschlagen.

Ressourcen	**Verfügbarkeit**	**Servicegutschrift**
Instanzen, Lastverteiler	Unter 99,99% und über 95%	10%
	über 95%	100%

Ressourcen	**Verfügbarkeit**	**Servicegutschrift**

Blockspeicher, Objektspeicher, Volumensicherungen, Instanz-Snapshots, Volumensnapshots	Unter 99,90% und über 95%	10%
	Unter 95%	100%

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;
- Bezeichner für nicht verfügbare OpenStack-Ressourcen.

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 unten), wendet Infomaniak die in der obigen Tabelle aufgeführten Vertragsstrafen entsprechend dem festgestellten Grad der Nichtverfügbarkeit an.

10.1.3 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 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.

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.);
- Ersetzen oder Aufrüsten 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 Kundenansprechpartner

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) 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 support@infomaniak.com an die Kontaktpersonen gesendet. Infomaniak kann Anfragen, die schnelle Antworten erfordern, auch telefonisch stellen.

10.4 Sicherheit

- 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.

10.5 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 05/03/2026