infomaniak

Artikel 1 - Anwendungsbereich

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

1.2 Die Besonderen Bedingungen gelten ohne Einschränkung oder Vorbehalt für den von Infomaniak angebotenen Public-Cloud-Service (im Folgenden "Public Cloud"). Sie ergänzen die 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 die vorliegenden 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 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, deren Konfigurationen und Merkmale auf der Infomaniak-Website beschrieben und online zugänglich sind. Diese Ressourcen entsprechen verschiedenen Kombinationen von CPU-, Speicher-, Storage- und Netzwerkkapazitäten. Der Zugang zu den Ressourcen kann nicht garantiert werden und hängt von ihrer Verfügbarkeit zum Zeitpunkt der Bestellung ab.

2.2 Der Kunde ist der alleinige Verwalter seiner Ressourcen und kann jederzeit zusätzliche Ressourcen (Instanzen, Load Balancer, Volumes, etc.) verwalten und/oder abonnieren und die Abrechnung des Ressourcenverbrauchs über die Verwaltungskonsole verwalten.

2.3 Die Nutzung des Dienstes beginnt mit einer Probezeit in Form einer kostenlosen Stufe. Dabei handelt es sich um einen einmaligen Betrag, der bis zum Ablauf des Betrags und für einen Zeitraum von maximal drei Monaten angeboten wird. Er wirkt wie ein Rabatt auf ausgestellte Rechnungen. Er wird nur einmal pro Organisation gewährt, wenn die erste Public Cloud bestellt wird. Er kann nicht für eine bestimmte Organisation geändert werden und der Kunde kann keine Verlängerung des Betrags beantragen. Nachfolgende Bestellungen geben keinen Anspruch auf eine neue kostenlose Stufe.

Artikel 3 - Rechnungsstellung

3.1 Die für die Public Cloud geltenden Tarife sind auf der Infomaniak-Website und während des Bestellvorgangs verfügbar.

3.2 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Bestellung der Public Cloud eine Kreditkarte zu verwenden.

3.3 Dieses Produkt arbeitet mit einem verbrauchsabhängigen Abrechnungssystem. Jeder Verbrauchszeitraum beginnt am ersten Tag eines jeden Monats und endet am letzten Tag eines jeden Monats. Der Preis der Ressourcen wird somit durch den Zeitpunkt der Nutzung der Ressourcen und die auf die Ressourcen und die damit verbundenen Elemente angewandten Tarife bestimmt, die der Kunde gewählt hat.

3.4 Der Kunde, der die Public Cloud nutzt, erklärt sich damit einverstanden, dass Infomaniak ihm im Folgemonat eine Rechnung ausstellt, in der Regel am ersten Tag des Monats, der auf den verbrauchten Zeitraum folgt.

3.5 Wenn die automatische Abbuchung fehlschlägt, wird eine Benachrichtigung an den Kunden sowie an alle Benutzer mit Zugang zur Rechnungsstellung der Organisation gesendet. Neue Abbuchungsversuche und Rechnungserinnerungen werden nach vier (4), sieben (7) und vierundfünfzig (54) Tagen versandt. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die notwendigen Schritte zu unternehmen, um sein Zahlungsprofil zu aktualisieren, und der Kunde hat die Möglichkeit, die Rechnung manuell über den Abschnitt "Zu zahlen" der Verwaltungskonsole zu bezahlen. Im Falle einer Nichtzahlung wird das Produkt sieben (7) Tage nach Ausstellung der Rechnung gesperrt und nach vierundsiebzig (74) Tagen automatisch gekündigt.

3.6 Im Falle einer Sperrung wird die Abrechnung der Speicherressourcen - Objektspeicher, Blockspeicher, Snapshots und Backups (diese Liste kann sich je nach den angebotenen Diensten ändern) - fortgesetzt.

3.7 Im Falle einer Freigabe nach Begleichung der Rechnung, wird die Reaktivierung der Ressourcen vorbehaltlich ihrer Verfügbarkeit zu diesem Zeitpunkt.

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 die Public Cloud auf die Bereitstellung der für die Public Cloud erforderlichen Material- und Netzwerkressourcen beschränkt (Infomaniak stellt lediglich die Ressourcen zur Verfügung, ohne jegliche Kontrolle oder Garantie, weder über die Nutzung der Ressourcen noch über die im Dienst gespeicherten Inhalte).

4.3 Infomaniak behält sich das Recht vor, seine Dienstleistungen für den Kunden zu unterbrechen oder einzuschränken, um technische Eingriffe zur Verbesserung seines Betriebs vorzunehmen.

4.4 Für den Fall, dass Infomaniak eine Nutzung feststellt oder davon Kenntnis erlangt, die seine Infrastruktur und andere Kunden beeinträchtigt, behält sich Infomaniak das Recht vor, den Dienst unverzüglich auszusetzen oder zu stornieren und/oder den Vertrag sofort und von Rechts wegen zu

kündigen, unbeschadet des Rechts auf Schadensersatz, das Infomaniak geltend machen kann.

4.5 Bei einer Bandbreitennutzung von mehr als 100 TB/Monat ist Infomaniak berechtigt, den Dienst auszusetzen und den Kunden zu kontaktieren, um eine Begründung zu verlangen. Darüber hinaus behält sich Infomaniak das Recht vor, einen speziellen Vertrag für diese Art der Bandbreitennutzung abzuschließen.

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 trägt die alleinige Verantwortung für den Inhalt der auf dem Public Cloud Service installierten Daten und übernimmt alle damit verbundenen Risiken, einschließlich der Risiken in Bezug auf geistiges Eigentum oder andere rechtliche Ansprüche. Außerdem ist er allein verantwortlich für die Aktivitäten, die auf seinem Konto, seinen Endnutzern und allen Aktivitäten seiner Endnutzer, Mitarbeiter, Dritten (einschließlich seiner Subunternehmer oder Vertreter) stattfinden, die die Daten, Ressourcen und Anwendungen des Kunden, die auf dem Public Cloud Service installiert sind, nutzen.

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

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

a. File-Sharing-Dienste (Peer-to-Peer-Software);
b. bruteforce Programme/Skripte/Applikationen;
c. Mail-Bomben/Spam-Skripte;
d. Bots, Bouncer, IRC-Dienste;
e. Port-Scanning (Sniffing, Spoofing...);
f. 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;
j. Die Konfiguration eines öffentlichen VPN.

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.

5.4 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, Nutzungsentzug oder einer anderen Kompromittierung der vom Kunden verwendeten Kennungen oder Passwörter entstehen.

5.5 Der Kunde akzeptiert, dass die Nutzung des Dienstes eine Übertragung über das Internet und andere Netzwerke beinhaltet, 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.

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

Artickel 6 - Partnerschaft mit Microsoft

6.1 Als Microsoft-Partner bietet Infomaniak dem Kunden verschiedene Microsoft Windows Server an, die er auf seinen Instanzen mit eingeschlossenen Lizenzen installieren kann. Die Lizenzen werden automatisch in Rechnung gestellt und sind alleiniges Eigentum von Infomaniak. Jede Lizenz wird aktiviert, wenn der Kunde eine der angebotenen Versionen auf seiner Instanz nutzt, und endet in dem Moment, in dem die Instanz zerstört wird.

6.2 Als Microsoft-Partner gestattet Infomaniak nicht die Nutzung einer persönlichen Lizenz des Kunden (oder Bring Your Own Licences). Im Falle der Nutzung einer eigenen Lizenz oder einer Testversion durch den Kunden stellt Infomaniak automatisch die entsprechende von Infomaniak bereitgestellte Lizenz zur Verfügung und berechnet diese. Der Kunde kann dann sein OS über das Aktivierungsverfahren (siehe entsprechende Dokumentation) aktivieren.

6.3 Falls der Kunde Microsoft-Software innerhalb von Windows Server nutzt, die eine Mobility-Lizenz erfordert, wie z.B. Microsoft SQL Server, Microsoft Sharepoint Server oder Microsoft Exchange Server, muss er Infomaniak das Software Assurance-Dokument übermitteln. Im Falle der Nichtübermittlung des Dokuments bei der Erstellung der Instanz, aber auch bei der Verlängerung der Software Assurance, ist Infomaniak berechtigt, die Instanz ohne Vorankündigung zu unterbrechen.

Artikel 7 - Sicherung und Aufbewahrung von Daten

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

7.2 Infomaniak erstellt keine Sicherungskopien der Daten des Kunden und stellt alle erforderlichen Unterlagen zur Verfügung, um eine optimale Nutzung des Dienstes zu ermöglichen, insbesondere

hinsichtlich der Datensicherung.

7.3 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 die Verwendung von Verschlüsselungstechnologien zum Schutz seiner Daten vor unbefugtem Zugriff und die Archivierung dieser Inhalte oder die Verwendung einer Infomaniak-Backup-Funktionalität, wie z. B. Swiss Backup oder kDrive, gehören kann.

7.4 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 8 - Datenschutz

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

Artikel 9 - Service Level Agreements (SLAs)

9.1 Dienstleistungsvereinbarungen

9.1.1 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 (SLAs) Instanzen, Lastverteiler Monatliche Verfügbarkeitsrate: 99.99 Blockspeicher, Objektspeicher, Volumensicherungen, Instanz-Snapshots, Volumensnapshots Monatliche Verfügbarkeitsrate: 99.90 8.

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. Blockspeicher, Objektspeicher, Volumensicherungen, Instanz-Snapshots, Volumensnapshots Nichtverfügbarkeit > 95 % und < 99,90 %. < 95% Strafe 10% 100% Instanzen, Lastverteiler Nichtverfügbarkeit > 95 % und < 99,99 %. < 95% Strafe 10% 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.

9.1.3 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;

9.2 Behebung von Systemfehlern und -ausfällen

9.2.1 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.

9.2.2 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.

9.2.3 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. 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 diese proaktiv aufrecht, um: • Überwachen Sie die Systemverfügbarkeit des Dienstes; • Erkennung potenzieller infrastrukturbedingter Störungen.

9.2.5 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.

9.3 Kommunikation

9.3.1 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.

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

9.3.3 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.

9.3.4 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.

9.4 Sicherheit

9.4.1 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;

9.5 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 22/06/2023