

BESONDERE VERTRAGSBEDINGUNGEN ZUM MIETSERVICE FÜR VIRTUAL PRIVATE SERVER

Stand: 16. Dezember 2021

Die nachfolgende Übersetzung dient lediglich zu Informationszwecken. Die beteiligten Parteien erkennen an, dass im Falle eines Konflikts oder bei Nichtübereinstimmung die französische Version gegenüber der übersetzten Version Vorrang hat.

§ 1: VERTRAGSGEGENSTAND

Zweck des vorliegenden Dokuments ist, die besonderen Vertragsbedingungen, einschließlich der Nutzungs- sowie finanziellen Bedingungen, unter denen OVHcloud einen Virtual Private Server zur Miete bereitstellt (im Folgenden „der Dienst“ oder „die Dienste“), zu definieren.

Sie ergänzen die allgemeinen Geschäftsbedingungen von OVHcloud, die ebenfalls auf die Miete von Virtual Private Servern anwendbar sind. Im Falle eines Widerspruchs haben diese besonderen Vertragsbedingungen Vorrang vor den allgemeinen Geschäftsbedingungen von OVHcloud.

Einige Begriffe (die im Original mit einem Großbuchstaben beginnen) werden in den untenstehenden Bedingungen oder im OVHcloud-Glossar auf der OVHcloud-Website definiert.

§ 2: BESCHREIBUNG DER DIENSTE

Im Rahmen des Dienstes stellt OVHcloud dem Kunden einen Virtual Private Server (oder „VPS“) mit Netzwerkressourcen und Ressourcen des Host-Servers, die entweder dediziert (Festplattenpartition) oder zwischen verschiedenen, auf diesem Server installierten VPS geteilt werden (Arbeitsspeicher, Prozessor etc.), zur Verfügung, sowie eine entsprechend dem physischen Standort des VPS geolokalisierte IP-Adresse (alle diese Elemente werden im Folgenden als die „Ressourcen“ bezeichnet).

Die verschiedenen Konfigurationen und Eigenschaften des VPS (Festplattenpartitionen, Arbeitsspeicher, Prozessor, Betriebssystem etc.) sind online auf der OVHcloud-Website beschrieben und einsehbar. Konfigurationen und Eigenschaften werden regelmäßig weiterentwickelt. Es obliegt allein dem Kunden, diese Entwicklungen zu beachten, insbesondere im Rahmen etwaiger neuer Bestellungen.

Die Ressourcen, insbesondere Host-Server und VPS, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden, bleiben alleiniges Eigentum von OVHcloud.

Die Kapazitäten des Dienstes können beschränkt sein. Etwaige Kapazitätsbeschränkungen sind auf der Website von OVHcloud angegeben.

Die ausgehende Bandbreite des Dienstes, die am Switch-Port gezählt wird, ist unbegrenzt. OVHcloud behält sich jedoch das Recht vor, die zum Dienst gehörige Bandbreite von 1 Mbit/s (ein Megabit pro Sekunde) im Falle übermäßiger Nutzung durch den Kunden bis zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums zu drosseln.

OVHcloud stellt dem Kunden während der gesamten Mietdauer ein Verwaltungsinterface zur Verfügung, über welches dieser seinen VPS einrichten und verwalten (Erstellung, Löschen, Umstellung etc.) sowie seine Nutzungsdaten einsehen kann.

Der Kunde ist alleiniger Administrator seines VPS, OVHcloud greift in keinem Fall in die Verwaltung des VPS ein.

OVHcloud seinerseits kümmert sich um die Verwaltung der Hardware- und Netzwerkinfrastruktur, insbesondere um die Verwaltung des Host-Servers, auf dem der VPS des Kunden installiert ist. Der Kunde ist verpflichtet, sich vor der Auswahl und Nutzung seines VPS über alle verfügbaren Konfigurationen genau zu informieren, um diejenige auszuwählen, die seinen Anforderungen am besten entspricht.

Aufgrund des hochtechnischen Charakters des Dienstes besteht für OVHcloud lediglich eine Sorgfaltspflicht.

§ 3: BESTELLUNG UND LIEFERUNG

Sobald die Bestellung des Kunden von OVHcloud bestätigt ist, wird OVHcloud diesem per E-Mail die Zugangscodes für die Verbindung mit dem VPS zusenden. Die so gelieferten Zugangscodes sind nicht zur dauerhaften Verwendung vorgesehen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese schnellstmöglich nach Erhalt zu ändern und dabei die Sicherheits- und Vertraulichkeitsregeln der Authentifizierungsmethoden einzuhalten.

Im Rahmen des Dienstes hat der Kunde die Möglichkeit, die Konfiguration seines VPS entsprechend den von OVHcloud vordefinierten Modellen zu ändern. Hierzu muss er über das Verwaltungsinterface die Konfiguration bestellen, auf die er seinen VPS umstellen möchte. Diese Änderung erfolgt einige Stunden nach der Bestellung. Hiermit wird darauf hingewiesen, dass nur eine Umstellung auf eine höhere Konfiguration möglich ist.

Da der Dienst auf Virtualisierungstechnologie basiert, erkennt der Kunde an, dass OVHcloud die Durchführbarkeit von Umstellungsanfragen nicht garantieren kann.

Die für eine Konfigurationsänderung geltenden Abrechnungsmodalitäten werden im Paragraphen „Laufzeit, Preise und Abrechnung“ des vorliegenden Dokuments definiert.

§ 4: NUTZUNGSBEDINGUNGEN DES DIENSTES

4.1 Voraussetzungen

Der Kunde benötigt eine Internetverbindung, um sich mit dem Verwaltungsinterface zu verbinden und Zugang zum Dienst zu erhalten. Der Kunde ist für die genannte Internetverbindung und insbesondere für deren Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Sicherheit allein verantwortlich.

Der Kunde bestätigt, dass er über alle notwendigen technischen Kenntnisse verfügt, um eine sach- und fachgerechte Verwaltung virtueller Server wie den von OVHcloud angebotenen VPS zu

gewährleisten sowie eine durchgängige Sicherung der auf dem Dienst gespeicherten Daten sicherzustellen.

Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde dazu, die zum VPS-Dienst gehörige und von OVHcloud bereitgestellte Dokumentation sorgfältig zu lesen.

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, sich vor der Nutzung des Dienstes, insbesondere anhand des obenstehenden Paragraphen „Beschreibung der Dienste“, über dessen Eigenschaften sowie über die anwendbaren Vertragsbedingungen und vornehmlich die vorliegenden Nutzungsbedingungen zu informieren; desgleichen obliegt es allein dem Kunden, sicherzustellen, dass diese Bedingungen seinen Anforderungen entsprechen, insbesondere unter Berücksichtigung seiner Geschäftstätigkeit und Risikoanalyse.

4.2 Allgemeines

Der Kunde ist allein verantwortlich für die Verwendung seines Dienstes, allen voran für auf seinem VPS gehostete Dienste und Websites sowie für übermittelte, verteilte oder gesammelte Inhalte und Daten, deren Auswertung und Aktualisierung.

Gemäß der Bestimmungen des Artikels 6-I-2 des französischen Gesetzes über das Vertrauen in die digitale Wirtschaft vom 21. Juni 2004 gilt der Kunde in dem Sinne als Host, „dass er für die Öffentlichkeit über öffentliche Online-Kommunikationsdienste die Speicherung von sowie den Zugriff auf Zeichen, Schriften, Bilder, Töne oder Nachrichten jeglicher Art, die von den Nutzern dieser Dienste bereitgestellt werden, ermöglicht.“

OVHcloud stellt in diesem Sinne ausschließlich den Zugriff des Kunden auf den Dienst sicher, der es diesem erlaubt, seine Daten sowie die seiner Kunden zu speichern.

OVHcloud erinnert hiermit daran, dass es in der Verantwortung des Kunden liegt, alle technischen Maßnahmen zur Speicherung und Aufbewahrung von Verbindungslogs sowie jeglicher Daten zu ergreifen, die die Identifizierung der Person(en) ermöglichen, die zur Erstellung des Inhalts oder eines der Inhalte der vom Kunden gehosteten Dienste beigetragen haben, – in Übereinstimmung mit den geltenden französischen Gesetzen, insbesondere dem Dekret Nr. 2011-219 vom 25. Februar 2011 über „die Speicherung und Kommunikation von Daten zur Identifizierung von Personen, die zur Schaffung von Online-Inhalten beitragen“, das eine Aufbewahrung von 12 Monaten vorsieht.

Es ist dem Kunden untersagt, sogenannte Premium-Link-Generatoren auf dem Dienst einzurichten, mit deren Hilfe große Mengen an Dateien von Filehostern heruntergeladen werden können, auf bewährte Weise die Technik des Spammens oder Versendens unerwünschter elektronischer E-Mails im Internet-Netzwerk zu verwenden, Eindringungsaktivitäten und / oder Einbruchsversuche durchzuführen (aber nicht beschränkt auf: Port-Scanning, Sniffing, Spoofing ...) und allgemeiner alle strittigen Aktivitäten oder Verhaltensweisen wie Verkehrsaustausch (HitLeap, Jingleing...), Black Hat SEO (Download, erneutes Hochladen von Videos auf Online-Videoplattformen...), Kryptowährungs-Mining, Videospiele-Bots usw.

In diesen Fällen behält sich OVHcloud das Recht vor, den Service ohne vorherige Ankündigung auszusetzen und den Vertrag unverzüglich und automatisch zu kündigen, unbeschadet des Rechts auf Schadensersatz, auf den OVHcloud Anspruch erheben könnte.

Der Kunde erkennt an, dass manche Funktionen, Verwendungen und Protokolle (wie IRC- oder Peer-to-Peer-Filesharing) aus Sicherheitsgründen eingeschränkt werden können. Die Verwendung von Anonymisierungsdiensten (Proxy) sowie Cardsharing (CCCam oder ähnliche) sind für diesen Dienst verboten.

OVHcloud behält sich das Recht vor, bestimmte Ports, die für die Aufrechterhaltung der Infrastruktur als sensibel eingestuft werden, zu filtern. Ebenso erkennt der Kunde an, dass Begrenzungen für UPD/ICMP-Flows bestehen.

Darüber hinaus behält sich OVHcloud das Recht vor, bestimmte Funktionen des VPS zu begrenzen oder einzuschränken, um die Sicherheit der Infrastruktur zu gewährleisten. OVHcloud wird den Kunden soweit möglich über die Umsetzung dieser Beschränkungen informieren.

Im Rahmen des Dienstes verwaltet OVHcloud den Verbrauch der dem Kunden zur Verfügung gestellten Ressourcen mithilfe eines standardmäßig installierten Agents für Monitoring und Meldung der Nutzungsrate der Ressourcen. Der Kunde kann diese Funktion, wenn er möchte, deaktivieren, indem er den Agent deinstalliert.

Da manche Ressourcen des Host-Servers, auf dem der dem Kunden zur Verfügung gestellte VPS installiert ist, mit anderen auf dem Host-Server installierten VPS geteilt werden, verpflichtet sich der Kunde dazu, den Dienst nicht auf eine Art zu verwenden, die anderen Kunden von OVHcloud schadet oder den Ruf der IP-Adresse des Host-Servers schädigt.

OVHcloud führt keine spezifische Sicherung der auf dem VPS des Kunden gespeicherten Inhalte und Daten durch. Es obliegt dem Kunden, alle notwendigen Maßnahmen zum Schutz vor dem Verlust seiner Inhalte und Daten zu ergreifen.

4.3 API-Anwendungen, Tools und Software

Die von OVHcloud im Rahmen des Dienstes zur Verfügung gestellten API-Anwendungen, Tools und Software sind gemäß den geltenden Vertragsbedingungen zu verwenden, einschließlich gegebenenfalls durch OVHcloud bereitgestellter Produktbedingungen Dritter. Der Kunde verpflichtet sich, immer die neuesten verfügbaren Versionen der von OVHcloud zur Verfügung gestellten API-Anwendungen, Tools und Software zu verwenden.

Der Kunde verpflichtet sich darüber hinaus, die Lizenz- und Nutzungsbedingungen des Betriebssystems, mit dem sein VPS von OVHcloud konfiguriert ist, einzuhalten.

Die oben genannten Lizenz- und Nutzungsbedingungen der Anwendungen und Betriebssysteme werden dem Kunden entweder bei der Erstbestellung des mit diesen Systemen und/oder vorinstallierten Programmen eingerichteten VPS mitgeteilt, oder dem Kunden auf der Website von OVHcloud oder des Herausgebers zur Verfügung gestellt.

Die Dienste können mit nicht von OVHcloud bereitgestellten Elementen (Software, Systeme, verbundene Objekte usw.) verwendet und verbunden werden. Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Nutzung dieser Elemente erforderlichen Rechte zu erwerben und die entsprechenden Gebühren direkt an die dritten Rechteinhaber zu bezahlen. Für eigene Installationen der zuvor genannten Elemente trägt der Kunde die alleinige und voll umfängliche Haftung. OVHcloud haftet

nicht für etwaige Fehlfunktionen des VPS des Kunden, die aufgrund solcher Installationen entstehen.

4.4 Weiterentwicklung des Dienstes und Updates

OVHcloud behält sich das Recht vor, die von OVHcloud vorinstallierten Betriebssysteme und Anwendungen zu aktualisieren, insbesondere durch die Ausführung sämtlicher Updates und/oder Version-Upgrades, die OVHcloud für notwendig erachtet. Sollte das Update eines vom Kunden verwendeten Betriebssystems oder einer Anwendung notwendig werden, so wird OVHcloud diesen darüber in Kenntnis setzen.

Der Kunde kann ebenfalls Wartungsarbeiten und Updates für die oben genannten, auf seinem VPS vorinstallierten Betriebssysteme und Anwendungen durchführen. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung und Haftung für deren korrekte Durchführung; OVHcloud haftet in keinem Fall für diese Operationen des Kunden (Wartung, Update usw.) und insbesondere nicht für Verstöße gegen geltende Nutzungs- und/oder Lizenzbestimmungen oder für Fehlfunktionen des VPS infolge von durch den Kunden durchgeführten Operationen.

Der Kunde ist dazu verpflichtet, vor der Durchführung von Updates oder Version-Upgrades der Betriebssysteme und Anwendungen alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um die Kontinuität seiner Daten zu gewährleisten (beispielsweise durch Backups), und die Kompatibilität des Updates bzw. der neuen Version mit dem Dienst sicherzustellen. Hierzu kann der Kunde die nötigen Informationen auf der OVHcloud-Website nachlesen, oder, falls diese Informationen nicht verfügbar sind, den OVHcloud-Kundendienst kontaktieren.

Um das Sicherheitsniveau des VPS des Kunden sowie aller Server auf seiner Infrastruktur zu erhalten, verpflichtet sich OVHcloud, den Kunden per E-Mail über die Verfügbarkeit neuer Updates für von OVHcloud gewarteten Anwendungen, für die eine Sicherheitslücke entdeckt wurde, zu informieren. Wird das Update dieser Anwendungen auf Anfrage von OVHcloud nicht durchgeführt, behält sich OVHcloud das Recht vor, die Internetverbindung des VPS zu unterbrechen. Sollte OVHcloud feststellen, dass der VPS des Kunden ein Sicherheitsproblem darstellt, kann es außerdem vorkommen, dass der Kunde per E-Mail darüber informiert wird, dass eine Neuinstallation durchgeführt werden muss, um die Integrität des VPS sowie der gesamten Infrastruktur aufrechtzuerhalten. OVHcloud behält sich das Recht vor, die Internetverbindung des VPS zu unterbrechen, bis die Neuinstallation des VPS durch den Kunden abgeschlossen ist. Der Kunde ist selbst für die Durchführung der Maßnahmen zur Übertragung der Daten des kompromittierten Systems auf ein neues System verantwortlich. OVHcloud ist ausschließlich zur Ausführung der Installation des neuen Systems verpflichtet und beschränkt seine Intervention allein auf diesen Vorgang.

4.5 Lokalisierung

Die für die Bereitstellung von VPS verfügbaren Rechenzentren werden auf der Website von OVHcloud oder bei der Bestellung aufgeführt.

Sind mehrere Standorte verfügbar, kann der Kunde den/die gewünschten Standort(e) bei der Bestellung frei wählen. Die Wahl ist endgültig und kann im Nachhinein nicht mehr geändert werden.

Der Kunde erkennt darüber hinaus an und akzeptiert, dass er den Gesetzen unterliegt, die in dem Gebiet gelten, in dem seine Infrastrukturen installiert und seine Daten gespeichert sind. Außerdem erkennt er das Recht von OVHcloud an, seinen Dienst zu sperren, falls dieser für eine Aktivität genutzt wird, die gegen die Gesetze des physischen Standorts der von OVHcloud zur Verfügung gestellten Hardware verstößt.

Bei Verwendung geolokalisierter IP-Adressen verpflichtet sich der Kunde zudem, darauf zu achten, bei der Nutzung des Dienstes nicht gegen die Gesetze des Landes zu verstoßen, für das die IP-Adresse deklariert ist. Im Falle einer solchen Nutzung kann OVHcloud dazu gezwungen sein, jegliche dem Kunden zugewiesenen geolokalisierten IP-Adressen zu sperren.

§ 5: MAßNAHMEN GEGEN DEN VERSAND VON SPAM AUS DEM OVH-CLOUD-NETZWERK

OVHcloud verwendet ein System technischer Maßnahmen, um gegen den Versand betrügerischer E-Mails sowie gegen den Versand von SPAM-Mails aus seinen Infrastrukturen vorzugehen.

Zu diesem Zweck überprüft OVHcloud den Traffic, der über den vom Kunden verwendeten Dienst an Port 25 (SMTP-Server) des Internets versendet wird. Diese Operation besteht in der Überprüfung des Traffics durch automatische Tools.

Die versendeten E-Mails werden weder gefiltert noch abgefangen, sondern mit einer Verzögerung von wenigen Sekunden verifiziert. Diese Operationen werden parallel und in keinem Fall frontal zwischen dem Server und dem Internetnetzwerk durchgeführt.

OVHcloud behält sich vor, den Versand von E-Mails unter bestimmten Umständen zu blockieren.

Ebenso wird keinerlei Eingriff an den versendeten E-Mails durchgeführt: OVHcloud markiert keine E-Mails (d. h. keine Tags) und bearbeitet die vom Kunden versendeten E-Mails in keiner Weise. Bei diesen Operationen werden, abgesehen von statistischen Daten, keinerlei Informationen gespeichert.

Diese Maßnahme wird regelmäßig und vollautomatisch durchgeführt. Zur Verifizierung des Traffics zum Port 25 (SMTP-Port) erfolgt keinerlei menschliche Intervention.

Im Falle des Versands von als SPAM oder betrügerisch identifizierten E-Mails über den Server des Kunden benachrichtigt OVHcloud den Kunden darüber per E-Mail und blockiert den SMTP-Port des Servers.

OVHcloud speichert keinerlei Kopie der über den SMTP-Port des Dienstes versendeten E-Mails, selbst wenn diese als SPAM identifiziert wurden.

Der Kunde kann die Entsperrung des SMTP-Ports über sein Verwaltungsinterface beantragen.

Jede neue, als SPAM identifizierte E-Mail zieht die erneute Blockierung des SMTP-Ports für einen längeren Zeitraum nach sich.

Ab der dritten Blockierung behält sich OVHcloud das Recht vor, jede weitere Anfrage zur Entsperrung des SMTP-Ports zu verweigern.

§ 6: ABWEHR (SCHUTZ VOR DOS- UND DDOS-ANGRIFFEN)

OVHcloud verwendet einen speziellen Schutz gegen Cyberangriffe des Typs DoS- und DDoS (Denial-of-Service-Angriffe), sofern diese in großem Umfang durchgeführt werden. Diese Funktion hat zum Ziel, den Dienst des Kunden über die gesamte Dauer des Angriffs funktionsfähig zu erhalten.

Die Funktion besteht darin, den Traffic von außerhalb des OVHcloud-Netzwerks zum Dienst des Kunden hin zu überprüfen. Als rechtswidrig eingestuftes Traffic wird zurückgewiesen, bevor er die Infrastruktur des Kunden erreicht, was es rechtmäßigen Benutzern ermöglicht, trotz des Cyberangriffs auf die vom Kunden angebotenen Anwendungen zuzugreifen.

Diese Schutzmaßnahmen greifen nicht bei Cyberangriffen wie SQL-Injection, Brute-Force, Ausnutzung von Sicherheitslücken etc.

Aufgrund der sehr großen Komplexität des Schutzdienstes unterliegt OVHcloud lediglich einer Sorgfaltspflicht. Daher ist möglich, dass der Angriff von den eingerichteten Tools nicht entdeckt wird oder dass sie das korrekte Funktionieren des Dienstes nicht aufrechterhalten können.

Abhängig von der Art des Angriffes sowie seiner Komplexität verwendet OVHcloud verschiedene Traffic-Schutzniveaus, um seine Infrastruktur und den Dienst des Kunden zu schützen.

Die Abwehr ist nicht aktiv, solange kein Angriff von den Tools von OVHcloud erkannt wird. Daher ist der Dienst dem Angriff bis zur Aktivierung der Abwehr voll ausgesetzt, was zu dessen Nichtverfügbarkeit führen kann.

Die Abwehr wird für eine unbestimmte Dauer aktiviert und automatisch deaktiviert, sobald OVHcloud keine böswärtige Aktivität bzw. keinen unrechtmäßigen Traffic zum Dienst des Kunden hin mehr feststellen kann.

Während der gesamten Dauer der Aktivierung der Abwehr kann OVHcloud die Verfügbarkeit der Anwendungen des Kunden nicht garantieren, bemüht sich jedoch, die Auswirkungen des Angriffs auf den Dienst des Kunden und auf die Infrastruktur von OVHcloud zu minimieren.

Sollte es dem Cyberangriff trotz aktiver Abwehr gelingen, die Integrität der OVHcloud-Infrastrukturen oder anderer OVHcloud-Kunden zu beeinträchtigen, so verstärkt OVHcloud daraufhin seine Schutzmaßnahmen, was eine Verschlechterung des Dienstes nach sich ziehen oder dessen Verfügbarkeit beeinträchtigen kann.

Schließlich ist es möglich, dass ein Teil des durch den Cyberangriff generierten Traffics nicht von der Abwehrtechnik von OVHcloud erkannt wird und den Dienst des Kunden erreicht. Die Wirksamkeit der Abwehr hängt ebenfalls von der Konfiguration des Dienstes des Kunden ab. Daher ist es Aufgabe des Kunden, sicherzustellen, dass er über die notwendigen Kompetenzen verfügt, um eine fachgerechte Verwaltung zu gewährleisten.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Abwehrmaßnahmen von OVHcloud ihn in keinem Fall davon befreien, seinen Dienst zu schützen, Sicherheitstools (Firewall etc.) einzurichten, sein System regelmäßig zu aktualisieren, seine Daten zu sichern oder auf die Sicherheit seiner Computerprogramme (Skripte, Codes etc.) zu achten.

§ 7: SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

OVHcloud verpflichtet sich, die folgenden Service-Level zu gewährleisten:

(a) VPS Reihe STARTER:

Monatliche Verfügbarkeitsrate: 99,5 %

(b) VPS Reihen VALUE / ESSENTIAL / COMFORT / ELITE:

Monatliche Verfügbarkeitsrate: 99,9 %

„**Monatliche Verfügbarkeitsrate**“ bezeichnet die Gesamtminutenzahl des betreffenden Monats abzüglich der Anzahl der Minuten, in denen der Dienst im betreffenden Monat nicht verfügbar war, geteilt durch die Gesamtminutenzahl des betreffenden Monats.

„**Nichtverfügbarkeit**“ bezeichnet den Verlust des Zugriffs auf den VPS des Kunden für mehr als drei (3) aufeinanderfolgende Minuten ab Öffnung eines Störungstickets, ohne dass der Kunde die Möglichkeit hat, den betreffenden VPS neu zu starten.

Das Service Level Agreement gilt vorbehaltlich nachstehender Ausschlüsse und unter der Voraussetzung, dass der Kunde im Falle von Nichtverfügbarkeit mit OVHcloud zusammenarbeitet, um den Dienst gemäß den Vorgaben aus dem Paragraphen „Behandlung von Störungen“ der allgemeinen Geschäftsbedingungen wiederherzustellen.

Das vorliegende SLA betrifft in keinem Fall die Verfügbarkeit von Elementen, die der Kontrolle des Kunden unterliegen, darunter insbesondere Programme und Anwendungen, die vom Kunden auf dem VPS installiert und verwendet werden.

OVHcloud verwendet Tools, die das Monitoring des VPS unter anderem mithilfe von PING-Anfragen ermöglichen. Das vorliegende Service Level Agreement ist nicht anzuwenden, wenn OVHcloud aufgrund der vom Kunden vorgenommenen Konfiguration seines VPS nicht in der Lage ist, diese für das Monitoring des VPS erforderlichen technischen Maßnahmen durchzuführen.

Sofern OVHcloud feststellt, dass ein VPS verfügbar und in funktionstüchtigem Zustand ist, ist OVHcloud von seinen Verpflichtungen aus dem vorliegenden SLA entbunden. OVHcloud verpflichtet sich in diesem Fall jedoch dazu, auf Anfrage des Kunden diesem zu helfen, den Ursprung der vom Kunden festgestellten Schwierigkeiten zu identifizieren. Wenn OVHcloud eine Nichtverfügbarkeit feststellt, so schließt OVHcloud die Diagnose ab und arbeitet gemeinsam mit dem Kunden an der Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

Wird das oben genannte Service Level Agreement nicht erfüllt, kann der Kunde unter Vorbehalt der nachstehend aufgeführten Ausschlüsse die folgenden Gutschriften einfordern:

- Nichteinhaltung der Verfügbarkeitsrate:

(a) VPS Reihe STARTER:

- i. Gutschrift in Höhe von 10 % der monatlichen Kosten, die der Kunde für den betreffenden Monat für die von Nichtverfügbarkeit betroffenen Elemente bezahlt hat,

- falls die festgestellte Verfügbarkeitsrate mehr als oder gleich 99,0 % und weniger als 99,5 % beträgt.
- ii. Gutschrift in Höhe von 50 % der monatlichen Kosten, die der Kunde für den betreffenden Monat für die von Nichtverfügbarkeit betroffenen Elemente bezahlt hat, falls die festgestellte Verfügbarkeitsrate weniger als 99,0 % beträgt.
- (b) VPS Reihen VALUE / ESSENTIAL / COMFORT / ELITE:
- i. Gutschrift in Höhe von 10 % der monatlichen Kosten, die der Kunde für den betreffenden Monat für die von Nichtverfügbarkeit betroffenen Elemente bezahlt hat, falls die festgestellte Verfügbarkeitsrate mehr als oder gleich 99,5 % und weniger als 99,9 % beträgt.
 - ii. Gutschrift in Höhe von 50 % der monatlichen Kosten, die der Kunde für den betreffenden Monat für die von Nichtverfügbarkeit betroffenen Elemente bezahlt hat, falls die festgestellte Verfügbarkeitsrate weniger als 99,5 % beträgt.

Die Gutschriften können dem Kunden in keinem Fall in bar ausgezahlt werden.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die oben genannten Gutschriften einen pauschalierten Schadensersatz an den Kunden für sämtliche aus der Nichteinhaltung des Service Level Agreements durch OVHcloud resultierenden Schäden darstellt; der Kunde wird darüber hinaus keine weiteren Forderungen stellen, Ansprüche geltend machen und/oder rechtlichen Schritte einleiten.

Sollte ein Ereignis zur Nichteinhaltung mehrerer Verpflichtungen des Service Level Agreements führen, können die Gutschriften nicht kumuliert werden. In diesem Fall wird die für den Kunden vorteilhafteste Gutschrift angewendet. Ebenso darf der Gesamtbetrag der innerhalb eines Monats gezahlten Entschädigungen unter Einbeziehung aller Ereignisse 100 % des dem Kunden monatlich abgerechneten Betrags nicht überschreiten.

Jegliche Entschädigungszahlungen erfolgen durch Gutschrift auf der nächsten Rechnung des Kunden nach Eingang der Entschädigungsforderung bei OVHcloud. Der Kunde kann die Anwendung des Service Level Agreements nicht mehr verlangen, sobald mehr als ein Monat seit Schließung des Störungstickets vergangen ist, das der festgestellten Störung entspricht und für das er die in den Bestimmungen dieses Paragraphen vorgesehene Entschädigung verlangt.

Ein Anspruch des Kunden auf eine Gutschrift gemäß diesem Agreement entsteht nicht, wenn die Nichtverfügbarkeit teilweise oder vollständig zurückzuführen ist auf (i) Ereignisse und Faktoren, die nicht von OVHcloud beeinflusst und/oder kontrolliert werden können, einschließlich, aber nicht beschränkt auf alle Fälle höherer Gewalt, ein Verschulden Dritter, Fehlfunktionen oder fehlerhafte Bedienung der Hardware oder Software unter der Kontrolle des Kunden (insbesondere bei vom Kunden auf dem VPS ausgeführten Anwendungen), (ii) Verletzungen der vertraglichen Mitwirkungspflichten des Kunden (insbesondere unterlassene Mitwirkung bei der Behebung der Störung), (iii) unsachgemäße oder zweckwidrige Verwendung des Dienstes durch den Kunden (insbesondere eine falsche Nutzung des VPS oder des Verwaltungsinterface usw.), (iv) geplante Wartungsarbeiten, (v) eine Unterbrechung gemäß der allgemeinen Geschäftsbedingungen oder (vi) einen Hackerangriff. In diesen Fällen und vorbehaltlich Punkt (iv) behält sich OVHcloud vor, dem Kunden einen etwaigen Eingriff zur Wiederherstellung der Verfügbarkeit zu berechnen. Dem Kunden wird hierzu von OVHcloud vorab ein Kostenvoranschlag zur Prüfung und Genehmigung übermittelt.

Es wird ausdrücklich vereinbart, dass OVHcloud zum Einsatz aller zur Verfügung stehenden Mittel berechtigt ist, um die Ursachen der Nichtverfügbarkeit zu ermitteln und insbesondere das Vorliegen eines der vorstehend beschriebenen Ausschlüsse von Schadensersatzansprüchen festzustellen. Insbesondere ist die Verwendung aller durch die Informationssysteme von OVHcloud erfassten Daten (wie z. B. Verbindungsdaten) zulässig.

§ 9: LAUFZEIT, PREISE UND ABRECHNUNG

Die anwendbaren Preise und Zahlungsarten sind auf der Website <https://www.ovhcloud.com> verfügbar.

Bei der Bestellung wählt der Kunde die anfängliche Laufzeit für das Abonnement des Dienstes („Erstlaufzeit“). Die Erstlaufzeit beginnt am Tag der Aktivierung des Dienstes. Nach Ablauf der Erstlaufzeit wird der Dienst automatisch für aufeinanderfolgende Zeiträume gleicher Dauer („Verlängerungsintervall“) verlängert; dies gilt nicht, sofern der Kunde das Verlängerungsintervall manuell geändert oder den Vertrag gemäß den nachstehenden Bestimmungen oder den geltenden allgemeinen Geschäftsbedingungen gekündigt hat.

Bei der Bestellung sowie bei jeder Verlängerung des Dienstes wird eine Rechnung erstellt und automatisch über das vom Kunden hinterlegte Zahlungsmittel beglichen. Der Kunde ist verpflichtet, ein gültiges Zahlungsmittel entsprechend den für die Zahlung bei OVHcloud verfügbaren Zahlungsarten zu hinterlegen.

Der Kunde kann die Dauer künftiger Verlängerungsintervalle seiner Dienste manuell über sein Verwaltungsinterface ändern; etwaige Änderungen müssen spätestens 24 Stunden vor Ablauf der Erstlaufzeit bzw. des laufenden Verlängerungsintervalls erfolgen.

Sofern die Erstlaufzeit nicht am ersten Tag eines Kalendermonats beginnt (Vertragsbeginn im laufenden Monat), wird der Zyklus für die Verlängerung des Dienstes bei der ersten Verlängerung angepasst, sodass nachfolgende Verlängerungsintervalle stets am ersten Tag eines Kalendermonats beginnen. *(Zum Beispiel: Ein erstmals am 24. Mai 2017 für eine Laufzeit von einem (1) Jahr bestellter Dienst wird bei der automatischen Verlängerung zum Ablauf der Erstlaufzeit am 24. Mai 2018 bis zum 31. Mai 2019 verlängert.)*

Wenn der Kunde nicht wünscht, dass ein Dienst nach Ablauf der Erstlaufzeit bzw. des laufenden Verlängerungsintervalls („Verlängerungsdatum“) automatisch verlängert wird, muss er die Funktion der automatischen Zahlung in seinem Verwaltungsinterface deaktivieren.

Damit die Deaktivierung wirksam wird und die Kündigung des Dienstes nach Ablauf der Erstlaufzeit bzw. des laufenden Verlängerungsintervalls nach sich zieht, muss die Funktion der automatischen Zahlung unter folgenden Bedingungen deaktiviert werden:

- a. Was Dienste mit monatlichem Verlängerungszyklus betrifft, spätestens am 19. Tag des Kalendermonats vor 23 Uhr (Pariser Ortszeit).
- b. Was Dienste mit nicht-monatlichem Verlängerungszyklus betrifft (vierteljährlich, halbjährlich, jährlich etc.), spätestens am 19. Tag des Kalendermonats vor dem Verlängerungsdatum vor 23 Uhr Pariser Ortszeit *(zum Beispiel: Um einen Dienst, der im Juni 2018 für ein (1) Jahr abonniert wurde, nach Ablauf seiner Erstlaufzeit zu kündigen, muss die automatische Zahlung vor dem 19. Mai 2019, 23 Uhr Pariser Ortszeit deaktiviert werden).*

Wenn die automatische Zahlung gemäß den vorstehenden Bestimmungen deaktiviert wurde, wird der betreffende Dienst zum Ablauf der Erstlaufzeit bzw. des laufenden Verlängerungsintervalls („Ablaufdatum“) automatisch beendet und gelöscht, und zwar einschließlich der vom Kunden im Rahmen dieses Dienstes gespeicherten Inhalte und Daten. Es obliegt allein dem Kunden, alle notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um die Erhaltung besagter Inhalte und Daten rechtzeitig vor der Beendigung des Dienstes sicherzustellen.

Gleichwohl hat der Kunde die Möglichkeit, den betreffenden Dienst zu verlängern, indem er die Funktion der automatischen Zahlung spätestens 24 Stunden vor dem Ablaufdatum wieder aktiviert oder die Zahlung für das nächste Verlängerungsintervall im Voraus leistet.

Die Laufzeit sowie die Bedingungen für Verlängerung und Kündigung etwaiger mit dem Dienst verbundener Optionen oder Funktionen können sich von den für den Dienst geltenden Bestimmungen unterscheiden. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, hierauf zu achten.

Der Kunde kann während eines Abrechnungszeitraums eine Konfigurationsänderung seines VPS durchführen. In diesem Fall wird dem Kunden die Umstellung auf eine höhere Konfiguration entsprechend dem für die neue Konfiguration zum Zeitpunkt der Anfrage geltenden Basistarif (einsehbar auf der Website <https://www.ovhcloud.com>) in Rechnung gestellt.

Der Zeitpunkt der Bereitstellung wird von OVHcloud auf Grundlage der verfügbaren Daten seines Informationssystems festgestellt, die verbindlich und für den Kunden vollständig bindend sind.

Der Kunde verpflichtet sich, auf seinem Bankkonto sowie dem verwendeten Zahlungsmittel stets über ausreichende Mittel zu verfügen, damit seine Rechnungen innerhalb der vereinbarten Fristen beglichen werden können.

Wenn es OVHcloud nicht möglich ist, die Kosten für den Dienst des Kunden vom zugehörigen Zahlungsmittel abzubuchen, so wird der Kunde per E-Mail dazu aufgefordert, die ausstehende Rechnung schnellstmöglich zu begleichen. Geschieht dies nicht, wird der Dienst wegen Nichtbezahlung automatisch gesperrt.

Die Umstellung erfolgt ab dem Datum der Operation bis zum Ablaufdatum des Dienstes. Sie wird anteilig aus dem Unterschied zwischen dem für das bisherige VPS-Modell gültigen Preis und dem Preis für das neue VPS-Modelle berechnet.