

BESONDERE NUTZUNGSBEDINGUNGEN FILE STORAGE

Stand: 04. August 2022

1. DEFINITIONEN

Begriffe, die im Original mit einem Großbuchstaben beginnen, werden im Folgenden oder gegebenenfalls in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert.

„**Hochriskante Tätigkeiten**“: Tätigkeiten, bei denen die Nutzung oder ein Ausfall des Dienstes nach vernünftigem Ermessen zum Tod, zu schweren Körperverletzungen oder schweren Umwelt- oder Sachschäden führen könnte (z. B. beim Einsatz des Dienstes für den Betrieb einer Atomanlage oder einer ähnlichen gefährlichen Umgebung).

„**Inhalt(e)**“: Informationen, Daten, Dateien, Systeme, Anwendungen, Webseiten und andere wiedergegebene, gehostete, gesammelte, gespeicherte, übertragene, verbreitete, veröffentlichte und allgemein vom Kunden im Rahmen des Dienstes genutzte und/oder gehandhabte Elemente.

„**Speicherplatz**“: entsprechend der Definition gemäß **Artikel 3.1 (Beschreibung) der vorliegenden Besonderen Bedingungen**.

„**Antikorruptionsgesetze**“: alle anwendbaren Gesetze zur Korruptionsbekämpfung, einschließlich des *U.S. Foreign Corrupt Practices Act*, des *U.K. Bribery Act* und der Gesetze zur Umsetzung des OECD-Übereinkommens zur Bekämpfung der Bestechung ausländischer Amtsträger im internationalen Geschäftsverkehr.

„**Exportgesetze und -vorschriften**“: alle anwendbaren Gesetze und Vorschriften zur Kontrolle von Exporten und Wiederausfuhren, wie (a) die Export Administration Regulation („EAR“), (b) die International Traffic in Arms Regulations („ITAR“), (c) die Verordnung (EG) Nr. 428/2009 des Europäischen Rates über eine Gemeinschaftsregelung für die Kontrolle der Ausfuhr, der Verbringung, der Vermittlung und der Durchfuhr von Gütern mit doppeltem Verwendungszweck, (d) geltende europäische restriktive Maßnahmen (Sanktionen) (Verordnungen auf der Grundlage von Artikel 215 AEUV und Beschlüsse im Rahmen der Außen- und Sicherheitspolitik), (e) Gesetz Nr. 2004-575 vom 21. Juni 2004 über die Lieferung, Einfuhr und Ausfuhr von Verschlüsselungsmitteln in und aus Frankreich.

„**Infrastruktur**“: Alle physischen und virtuellen Elemente, die von OVHcloud im Rahmen des Dienstes eingerichtet werden und insbesondere aus physischen Ressourcen wie Netzwerkgeräten und logischen Ressourcen wie Bandbreite, Software und/oder Anwendungen bestehen können.

„**Snapshot(s)**“: Zustand der im Speicherplatz enthaltenen Daten zu einem bestimmten Zeitpunkt.

2. VERTRAGSGEGENSTAND

Zweck der vorliegenden Besonderen Nutzungsbedingungen (im Folgenden „**Besondere Bedingungen**“) ist die Definition der technischen und finanziellen Bedingungen, die auf den von OVHcloud auf Basis verschiedener Drittanbieterprodukte entwickelten File-Storage-Dienst (im Folgenden der „**Dienst**“) anzuwenden sind.

Die Besonderen Bedingungen ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von OVHcloud. Im Falle eines Widerspruchs haben die Besonderen Bedingungen Vorrang vor den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

3. BESCHREIBUNG DES DIENSTES

3.1. Beschreibung

Der Dienst besteht in der Bereitstellung eines Speicherplatzes des Typs File-Storage (im Folgenden „**Speicherplatz**“) auf einer von OVHcloud verwalteten Infrastruktur für den Kunden. Der Speicherplatz ist mit den marktüblichen Standardprotokollen für den Dateitransfer (wie auf der OVHcloud-Website aufgelistet) kompatibel und basiert je nach Angebot auf verschiedenen Drittanbieterprodukten.

Der Dienst kann mehrere Speicherplatzlösungen pro Drittanbieterprodukt umfassen. Das vom Kunden gewählte Angebot bestimmt die Konfigurationen, Hardware-Eigenschaften und Funktionen des Dienstes, die

von Angebot zu Angebot variieren können. Die Beschreibung jedes Angebots ist auf der OVHcloud-Website einsehbar.

Es obliegt dem Kunden, sich vor der Auswahl und Nutzung des Dienstes über alle verfügbaren Angebote genau zu informieren, um dasjenige/diejenigen auszuwählen, die seinen Anforderungen am besten entsprechen.

OVHcloud stellt dem Kunden während der gesamten Dienstlaufzeit ein Verwaltungsinterface zur Verfügung, mit dem er seinen Dienst, insbesondere seinen Speicherplatz, einrichten und verwalten kann.

Abgesehen von dem in **Artikel 6 (Service Level Agreement (SLA)) der vorliegenden Bedingungen** festgelegten Service Level Agreement unterliegt OVHcloud lediglich einer Sorgfaltspflicht.

3.2. Bestellung und Lieferung

OVHcloud wird den Kunden per E-Mail über die Bereitstellung seines Dienstes in Kenntnis setzen. Die Bereitstellung erfolgt innerhalb einer Frist von maximal fünfzehn (15) Werktagen nach Zahlungseingang der Bestellung durch den Kunden. Nach Ablauf dieser Frist und vorbehaltlich der in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehenen Bestimmungen für Kunden, die im Sinne des Verbraucherschutzgesetzes als Verbraucher gelten, ist der Kunde bei Nichtbereitstellung des Dienstes durch OVHcloud dazu berechtigt, die Stornierung der Bestellung und gegebenenfalls die Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen zu beantragen.

Im Falle einer Bestellung, die die Stabilität der OVHcloud-Infrastrukturen oder die Leistung von Diensten anderer OVHcloud-Kunden beeinträchtigen könnte (etwa durch die Überlastung des verfügbaren Platzes in einem Rechenzentrum etc.), behält sich OVHcloud das Recht vor, den Kunden vor der Bereitstellung des Dienstes zu kontaktieren, um eine alternative Lösung zu vereinbaren, die den Bedürfnissen und Einschränkungen beider Parteien Rechnung trägt, und/oder die Bestellung zu stornieren.

Nach der Aktivierung des Dienstes durch OVHcloud kann der Kunde seinen Dienst jederzeit verwalten: die Menge der gespeicherten Daten im Rahmen der Speicherkapazität des gewählten Angebots erhöhen oder verringern etc. Diese Änderungen erfolgen asynchron nach Anfrage des Kunden, entweder direkt über dessen Verwaltungsinterface oder unter Verwendung der von OVHcloud zur Verfügung gestellten APIs.

3.3. Drittanbieterprodukte

3.3.1. Grundlegendes; Allgemeines

Jedes Angebot basiert auf einem Drittanbieterprodukt. Falls zutreffend, sind die spezifischen Bedingungen für jedes Drittanbieterprodukt im vorliegenden **Artikel 3.3 (Drittanbieterprodukte)** definiert.

OVHcloud beteiligt sich nicht an der Erstellung, Entwicklung, Aktualisierung oder Instandhaltung der Drittanbieterprodukte als solche, die dem Kunden im Rahmen des Dienstes zur Verfügung gestellt werden. Daher ist OVHcloud, vorbehaltlich des von OVHcloud eingegangenen Service Level Agreements, nicht für die Drittanbieterprodukte verantwortlich und übernimmt für diese keine Haftung. Das umfasst insbesondere technische Fehler, Sicherheitslücken, Inkompatibilitäten und Instabilität.

Der Kunde ist ausschließlich zur Nutzung der Drittanbieterprodukte im Rahmen des Dienstes sowie gemäß den Vertragsbedingungen berechtigt.

Dem Kunden ist es untersagt, sich wegen Support-Anfragen jeglicher Art an den Herausgeber der in seinem Angebot enthaltenen Drittanbieterprodukte zu wenden.

OVHcloud behält sich das Recht vor, die Drittanbieterprodukte jederzeit zu ändern, zu ersetzen oder einzustellen, und wird sich bemühen, den Kunden dreißig (30) Tage im Voraus darüber in Kenntnis zu setzen. In diesem Fall kann OVHcloud den Dienst kündigen oder eine Alternative anbieten.

3.3.2. Besonderheiten – Enterprise File Storage

Die „Enterprise File Storage“-Angebote basieren auf einem von NetApp® entwickelten Drittanbieterprodukt.

Dem Kunden ist es untersagt, den Dienst für sich selbst, seine Benutzer und/oder Dritte unter seiner Kontrolle für Hochrisikante Tätigkeiten bereitzustellen, zu verwenden oder auf diesen zuzugreifen.

3.3.3. Besonderheiten – HA-NAS

Die „HA-NAS“ Angebote basieren auf dem Drittanbieterprodukt OpenZFS. OpenZFS wird unter der Common Development and Distribution License (CDDL) vertrieben.

4. NUTZUNGSBEDINGUNGEN DES DIENSTES

4.1. Voraussetzungen

Der Kunde muss sich vor jeder Bestellung über die Hardwarevoraussetzungen und die für die Verwendung des Dienstes erforderlichen Dienste und/oder Elemente informieren. Diese Voraussetzungen sind gegebenenfalls in der entsprechenden Dokumentation des Dienstes auf der OVHcloud-Website einsehbar.

Der Kunde bestätigt, dass er über alle erforderlichen technischen Kenntnisse verfügt, um eine ordnungsgemäße Verwaltung des Dienstes, insbesondere des Speicherplatzes, sicherzustellen und die Nachhaltigkeit der im Rahmen des Dienstes gespeicherten Inhalte, insbesondere durch Backup-Operationen auf separaten und geografisch entfernten physischen Datenträgern, zu gewährleisten.

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

4.2. Pflichten und Verpflichtungen des Kunden

4.2.1. Allgemeines

Der Kunde ist allein verantwortlich für die Verwaltung und Nutzung des Dienstes, insbesondere des Speicherplatzes. Es obliegt daher dem Kunden, sicherzustellen, dass er den Dienst verwendet, ohne die für seine Einsatzzwecke bestellte Bandbreite oder Speichergöße zu überlasten.

OVHcloud übernimmt die Verwaltung und Instandhaltung der Infrastruktur, auf der der Dienst konfiguriert ist.

Der Kunde ist allein verantwortlich für die von ihm übertragenen und im Rahmen des Dienstes gespeicherten Inhalte, insbesondere deren Nutzung, Verarbeitung und Aktualisierung. OVHcloud hat keine Kenntnis von den vom Kunden im Rahmen des Dienstes und insbesondere auf dem Speicherplatz gespeicherten Inhalten.

Der Kunde versichert, den Dienst ausschließlich zu Speicherzwecken zu nutzen.

Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Anti-Korruptions- und Exportgesetze und -verordnungen.

4.2.2. Einschränkungen

Der Kunde verpflichtet sich zur angemessenen Nutzung des Dienstes und erkennt an, dass OVHcloud den Dienst aus folgenden Gründen sofort aussetzen und/oder den Vertrag kündigen kann:

- a) im Falle der offensichtlich missbräuchlichen Nutzung des Dienstes (insbesondere im Hinblick auf die Häufigkeit von Lese-/Schreibvorgängen) oder
- b) im Fall von illegalen Inhalten (z. B. Verbreitung, Veröffentlichung, Speicherung oder Übertragung von kinderpornografischen Inhalten, Inhalten, die Verbrechen gegen die Menschlichkeit, Terrorakte, Antisemitismus, Rassismus verherrlichen oder dazu aufrufen etc.),
- c) bei unerlaubter oder missbräuchlicher Verwendung von Inhalten unter Verletzung der Rechte des geistigen Eigentums Dritter (Urheberrecht, Patente, Markenzeichen und andere geistige Eigentumsrechte),
- d) im Falle der Nutzung des Dienstes durch den Kunden und/oder Dritte unter dessen Kontrolle unter Verstoß gegen die spezifischen Bedingungen des im von ihm gewählten Angebot enthaltenen Drittanbieterprodukts (z. B. für Hochriskante Tätigkeiten im Rahmen der „Enterprise File Storage“-Angebote),
- e) bei der Nutzung für jegliche rechtswidrigen oder von OVHcloud verbotenen Aktivitäten oder Verhaltensweisen wie Traffic Exchange, Black Hat SEO (Download, Reupload von Videos auf Online-Videoplattformen, ...), Mining und Speicherung von Kryptowährungen, Videospiel-Bots und Versand unerwünschter E-Mails über das Internet, sowie

- f) im Fall von Nichteinhaltung der Bestimmungen der vorliegenden Besonderen Nutzungsbedingungen, der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der geltenden Gesetze und Vorschriften und/oder im Fall von Verstößen gegen die Rechte Dritter und/oder einer Anfrage einer zuständigen Behörde an OVHcloud.

Der Kunde erkennt an, dass das Recht, den Dienst auszusetzen und/oder den Vertrag zu kündigen, unbeschadet etwaiger Schadensersatzansprüche gilt, deren Geltendmachung sich OVHcloud weiterhin vorbehält.

Der Kunde darf das Drittanbieterprodukt nicht unter Verletzung oder Überschreitung der Arten, Mengen und sonstigen Nutzungsattribute verwenden, die gegebenenfalls mit der Drittanbieterproduktlizenz oder der dazugehörigen Dokumentation verbunden sind.

4.2.3. Inhalte

OVHcloud haftet in keiner Weise, auch nicht gesamtschuldnerisch, für die Inhalte des Kunden oder deren Nutzung im Rahmen des Dienstes, insbesondere deren Übertragung, Verbreitung, Sammlung, Verarbeitung und Aktualisierung.

Der Dienst und insbesondere die „*Cloud Computing*“-Technologien, die die Nutzung der Speicherleistung der Host-Server über das Internet ermöglichen und von OVHcloud für die Verwaltung der Infrastruktur verwendet werden, beinhalten keine Garantie für die Dienstkontinuität sowie keine Garantie für Schutz und Bewahrung der Inhalte des Kunden. Der Kunde bleibt allein verantwortlich, insbesondere für das Hosting von für die Fortführung seiner Geschäftsaktivitäten erforderlichen Inhalten, für die Sicherung (das Backup) seiner Inhalte auf separaten und geografisch getrennten physischen Datenträgern, für die Umsetzung und Verwaltung eines Business-Continuity-und/oder Disaster-Recovery-Plans und ganz allgemein für alle technischen und organisatorischen Maßnahmen, die es dem Kunden ermöglichen, seine Geschäftstätigkeit im Falle einer größeren Dienststörung, die die Verfügbarkeit und Integrität seiner Inhalte und damit die Kontinuität seiner Geschäftstätigkeit beeinträchtigen könnte, fortzusetzen.

4.3. Anwendungen, Tools und Software

Die von OVHcloud im Rahmen des Dienstes zur Verfügung gestellten Anwendungen, Tools und Softwareprogramme (insbesondere Verwaltungsinterface und API-Anwendungen) sind gemäß den geltenden Nutzungsbedingungen, einschließlich gegebenenfalls den Bedingungen für Produkte Dritter, zu verwenden. Der Kunde verpflichtet sich, immer die neuesten verfügbaren Versionen der von OVHcloud zur Verfügung gestellten Anwendungen, Tools und Software zu verwenden.

Der Dienst kann auch mit Elementen (Software, Systeme, Anwendungen, verbundene Objekte usw.) genutzt und verbunden werden, die nicht von OVHcloud bereitgestellt 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 Installationen der zuvor genannten Elemente trägt der Kunde die alleinige und vollumfängliche Haftung. OVHcloud haftet nicht für etwaige Fehlfunktionen des Dienstes, die aufgrund solcher Installationen entstehen. OVHcloud übernimmt keine Garantie zur Kompatibilität des Dienstes mit diesen Elementen.

4.4. Weiterentwicklung des Dienstes und Updates

OVHcloud behält sich vor, Änderungen am Dienst vorzunehmen, insbesondere durch die Durchführung von Updates und Versionsupgrades, um das Sicherheitsniveau des Dienstes und der Infrastrukturen zu gewährleisten. Sollte eine Änderung am Dienst ein Update oder Upgrade erforderlich machen, wird der Kunde vorbehaltlich dringender Fälle wie Sicherheitsrisiken, die eine sofortige Umsetzung erfordern, mit einer angemessenen Frist darüber in Kenntnis gesetzt.

OVHcloud kann auch den Dienst aussetzen oder die Verbindung des Dienstes des Kunden mit dem Netzwerk unterbrechen, wenn ein nachgewiesenes Risiko für die Stabilität und/oder Sicherheit der Systeme und Umgebungen von OVHcloud und/oder des Dienstes und der Infrastrukturen besteht. In einem solchen Fall wird OVHcloud den Kunden innerhalb einer angemessenen Vorwarnfrist darüber informieren, es sei denn, es handelt sich um einen Notfall, der eine sofortige Umsetzung erfordert.

4.5. Standort

Die für die Bereitstellung des Dienstes verfügbaren Rechenzentren werden auf der OVHcloud-Website oder bei der Bestellung aufgeführt.

Sind mehrere Standorte verfügbar, kann der Kunde den/die gewünschten Standort(e) bei der Bestellung frei wählen.

Der Kunde erkennt an und akzeptiert, dass er neben den geltenden Gesetzen des Landes, in dem er den Dienst nutzt und/oder auf den Dienst zugreift, auch den Gesetzen des Landes, in dem der Dienst installiert ist und dessen Inhalte gespeichert sind, unterliegt. 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.

4.6. Backups

OVHcloud erstellt regelmäßig einen oder mehrere Snapshots, um den ordnungsgemäßen Betrieb des Dienstes sicherzustellen. Diese Snapshots werden außerhalb des Dienstes auf separaten Datenträgern gespeichert. Diese von und für OVHcloud erstellten Snapshots sind nicht Teil des Dienstes und können in keiner Weise mit einer Verpflichtung zur Sicherung und/oder Wiederherstellung der Inhalte zulasten von OVHcloud gleichgesetzt werden. Snapshots werden dem Kunden grundsätzlich nicht zur Verfügung gestellt. OVHcloud kann dem Kunden jedoch in Ausnahmefällen und unter bestimmten Bedingungen Zugriff auf seine Snapshots gewähren. Ungeachtet dessen ist OVHcloud in keiner Weise zur Sicherung oder Wiederherstellung der Inhalte des Dienstes verpflichtet.

OVHcloud führt kein Backup der im Dienst gespeicherten Inhalte durch und die von OVHcloud im Rahmen des Dienstes eingerichteten Mechanismen zur Datenreplikation stellen für den Kunden in keinem Fall eine Sicherung gegen den Verlust oder die Veränderung seiner Inhalte dar. Es liegt folglich in der Verantwortung des Kunden, alle für die Sicherung seiner Inhalte notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um diese bei Verlust oder Beschädigung im Rahmen des Dienstes wiederherstellen zu können.

5. 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 hohen Komplexität des Schutzdienstes unterliegt OVHcloud lediglich einer Sorgfaltspflicht. Es ist möglich, dass der Angriff von den eingerichteten Tools nicht erkannt wird und dass die eingerichteten Tools die Funktionalität 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 böartige 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, ...) einzurichten, sein System regelmäßig zu aktualisieren, seine Daten zu sichern oder auf die Sicherheit seiner Computerprogramme (Skripte, Codes, ...) zu achten.

6. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

6.1. Kontakt

Wenn der Dienst nicht verfügbar ist oder es zu Störungen kommt, die in der Verantwortung von OVHcloud liegen, obliegt es dem Kunden, OVHcloud zu kontaktieren und über sein Verwaltungsinterface ein Störungsticket zu erstellen.

6.2. SLA

OVHcloud verpflichtet sich, die wie im Folgenden beschriebenen Service-Level für die Verfügbarkeit des Dienstes (das/die „**SLA(s)**“) zu gewährleisten.

6.3. Vertragsstrafen

Bei Nichteinhaltung dieser SLA(s) (mit Ausnahme der nachstehend in **Artikel 6.5 (Ausschlüsse) der vorliegenden Besonderen Bedingungen** aufgelisteten Ausschlussfälle) werden, vorbehaltlich der Eröffnung eines Störungstickets durch den Kunden über sein Verwaltungsinterface gemäß der in **Artikel 6.4 (Verfahren) der vorliegenden Besonderen Bedingungen** vorgesehenen Vorgehensweise, die folgenden Vertragsstrafen angewandt:

SLA	Pauschalstrafen
Monatliche Verfügbarkeitsrate des Dienstes: 99,99 % (entspricht fünf (5) Minuten Nichtverfügbarkeit)	Vertragsstrafe in Höhe von 5 % der monatlichen Kosten des nicht verfügbaren Dienstes je angefangener Stunde Nichtverfügbarkeit über das SLA hinaus bis maximal 100 % der monatlichen Kosten.

„**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 Zugangs und/oder der Konnektivität zum Dienst. Der Verlust des Zugangs und/oder der Konnektivität zum Dienst wird durch OVHcloud festgestellt.

Die Zeit der Nichtverfügbarkeit wird von OVHcloud ab der Eröffnung des Störungstickets berechnet.

Es wird ausdrücklich vereinbart, dass die oben genannten Vertragsstrafen 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.

6.4. Verfahren

Bei der Störungsmeldung und der Erstellung des Störungstickets teilt der Kunde OVHcloud alle für die Diagnose und den Eingriff durch OVHcloud relevanten Informationen mit. Der Kunde verpflichtet sich zudem, dauerhaft erreichbar zu sein, damit er auf erstes Auffordern mit OVHcloud zusammenarbeiten kann,

insbesondere indem er jegliche angeforderten Zusatzinformationen schnellstmöglich bereitstellt und alle erforderlichen Tests und Kontrollen durchführt. Sofern erforderlich gewährt der Kunde OVHcloud Zugriff auf sein Verwaltungsinterface.

Ist das Eingreifen des Kunden für die Diagnose oder Behebung der Störung erforderlich und ist der Kunde nicht verfügbar oder arbeitet er nicht mit OVHcloud zusammen, wird der entsprechende Zeitraum nicht als Zeit der Nichtverfügbarkeit gezählt.

OVHcloud stellt eine Gutschrift in Höhe der Vertragsstrafe aus, die von der Rechnung für den Monat nach Eingang der Reklamation des Kunden bei OVHcloud abziehbar ist, sofern (a) alle von OVHcloud ausgestellten und ausstehenden Rechnungen vom Kunden bezahlt wurden und (b) der Kunde innerhalb höchstens eines (1) Monats nach Schließung des Störungstickets ein Ticket zur Einforderung des Strafbetrags über sein Verwaltungsinterface eröffnet hat. Nach Ablauf dieser Frist können keine Entschädigungen mehr durch den Kunden geltend gemacht werden.

6.5. Ausschlüsse

Der Kunde kann sich in keinem Fall auf den vorliegenden **Artikel 6 (Service Level Agreement (SLA))** berufen oder Anspruch auf die oben genannten Entschädigungen geltend machen, wenn die Nichteinhaltung des SLA 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, Probleme bei der Verbindung mit dem Internetnetzwerk, Fehlfunktionen des Internetnetzwerks, Fehlfunktionen oder fehlerhafte Bedienung der Hardware oder Software unter der Kontrolle des Kunden,
- (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 der Instanzen oder des Verwaltungsinterface etc.) oder vom Kunden vorgenommene Dienstkonfigurationen, die es OVHcloud nicht erlauben, die Verfügbarkeit des Dienstes zu überprüfen,
- (iv) geplante Wartungsarbeiten,
- (v) eine Unterbrechung gemäß der vorliegenden Bedingungen oder
- (vi) einen Hackerangriff oder Piraterie.

In diesen Fällen und vorbehaltlich Punkt (iv) behält sich OVHcloud das Recht vor, dem Kunden gegebenenfalls einen vorgenommenen 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.

7. DAUER DES DIENSTES

7.1. Laufzeit

Bei der Bestellung wählt der Kunde die anfängliche Laufzeit für die Verwendung des Dienstes („**Erstlaufzeit**“). Die Erstlaufzeit beginnt mit dem Tag, an dem der Dienst tatsächlich verfügbar ist.

Nach Ablauf der Erstlaufzeit wird der Dienst automatisch für aufeinanderfolgende Zeiträume gleicher Dauer („**Verlängerungsintervall(e)**“) verlängert, es sei denn, der Kunde verlängert den Dienst für eine andere Dauer oder kündigt den Vertrag gemäß den im vorliegenden Vertrag vorgesehenen Bedingungen.

Der Kunde kann die Dauer künftiger Verlängerungsintervalle des Dienstes 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. Oktober 2021 für eine Laufzeit von einem (1) Jahr bestellter Dienst wird bei der automatischen Verlängerung zum Ablauf der Erstlaufzeit am 24. Oktober 2022 bis zum 31. Oktober 2022 verlängert.

Wenn der Kunde nicht wünscht, dass der Dienst nach Ablauf der Erstlaufzeit bzw. des laufenden Verlängerungsintervalls automatisch verlängert wird, muss er die Funktion der automatischen Zahlung in seinem Verwaltungsinterface spätestens vierundzwanzig (24) Stunden vor Ablauf der Erstlaufzeit bzw. des laufenden Verlängerungsintervalls deaktivieren.

Wurde die automatische Zahlung gemäß den vorliegenden Bedingungen deaktiviert, wird der Dienst zum Ablauf der Erstlaufzeit bzw. des laufenden Verlängerungsintervalls automatisch beendet und gelöscht.

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

7.2. Beendigung des Dienstes

Ab dem Ablaufdatum bzw. dem Kündigungsdatum des Dienstes werden alle auf dem Speicherplatz gespeicherten Inhalte nach sieben (7) Kalendertagen automatisch und unwiderruflich gelöscht. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Maßnahmen (wie Backups, Datentransfers, Snapshots), die er für notwendig erachtet, um sich vor der Einstellung des Dienstes, unabhängig von deren Ursache, vor dem Verlust seiner Inhalte zu schützen.

8. PREISE, ZAHLUNGSMITTEL UND ABRECHNUNG

8.1. Preise

Die anwendbaren Preise sind auf der Website von OVHcloud einsehbar.

Der Preis variiert je nach der vom Kunden bei der Bestellung ausgewählten Dienstreihe und Erstlaufzeit.

8.2. Zahlungsmittel; Abrechnung

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 aus den verfügbaren und von OVHcloud genehmigten Zahlungsmitteln in seinem Kundenaccount zu hinterlegen und zu pflegen.

Der Dienst wird monatlich im Voraus abgerechnet und sofort über das vom Kunden in seinem Kundenaccount hinterlegte Zahlungsmittel beglichen. Nicht fristgerechte Zahlungen, einschließlich Teilzahlungen, führen zu einer Dienstunterbrechung, die bei Nichtzahlung nach Mahnung per E-Mail durch OVHcloud endgültig sein kann.

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

9. LEBENSZYKLUSMANAGEMENT

Während der gesamten Laufzeit des Dienstes implementiert OVHcloud den folgenden Lebenszyklus:

- **„General Availability“:** Dies ist das Datum, an dem der Dienst, eine neue Version oder eine neue Reihe des Dienstes für den gesamten Markt verfügbar wird (Testphase ausgenommen).

- **„End of Sales“**: Dies ist das Datum, an dem die Vermarktung des Dienstes bzw. einer Version oder Reihe des Dienstes eingestellt wird. Das End of Sales tritt in der Regel drei (3) Jahre nach der General Availability ein. Nach diesem Datum kann der Kunde keinen neuen Dienst bzw. keinen neuen Dienst in der betreffenden Version oder Angebotsreihe mehr bestellen.
- **„End of Growth“**: Dies ist das Datum, an dem das Wachstum des Dienstes bzw. einer Version oder Reihe des Dienstes, die nicht mehr im Katalog geführt wird, endet. Dieser Schritt erfolgt in der Regel zwei (2) Jahre nach dem End of Sales. Nach diesem Datum kann der Kunde keine zusätzlichen Optionen oder Dienstleistungen mehr für diesen Dienst bzw. diese Version oder Reihe des Dienstes bestellen.
- **„End of Support“**: Dies ist das Datum, an dem der Dienst bzw. eine Version oder Reihe des Dienstes nicht mehr von OVHcloud unterstützt wird. Das End of Support erfolgt in der Regel fünf (5) Jahre nach der General Availability. Der Kunde wird mindestens dreißig (30) Tage im Voraus über das End of Support informiert. Nach dem End-of-Support-Datum sind die SLAs sowie die zugehörigen Vertragsstrafen nicht mehr anwendbar und es werden keine Updates und Versionsupgrades mehr bereitgestellt.
- **„End of Life“**: Dies ist das Datum, an dem der Dienst bzw. eine Version oder Reihe des Dienstes eingestellt wird. Das End of Life wird mit einer Frist von mindestens dreißig (30) Tagen angekündigt. Nach diesem Datum wird der Dienst bzw. die Version oder Reihe des Dienstes, die vom End of Life betroffen ist, endgültig abgeschaltet. OVHcloud kann nach eigenem Ermessen, in Ausnahmefällen und für einen begrenzten Zeitraum dem Kunden die Möglichkeit geben, den betreffenden Dienst bzw. die betreffende Version oder Reihe des Dienstes in Betrieb zu halten, damit der Kunde eine Dienstmigration durchführen kann. Es wird jedoch dringend empfohlen, auf die neueste verfügbare Version oder Reihe zu wechseln.

Die entsprechenden Daten für die verschiedenen Lebenszyklusphasen werden dem Kunden während der Laufzeit des Dienstes entweder direkt per E-Mail oder über die OVHcloud-Website mitgeteilt bzw. zur Verfügung gestellt.