

§ 1: VERTRAGSGEGENSTAND

Die vorliegenden Besonderen Vertragsbedingungen spezifizieren die Nutzungsbedingungen sowie die finanziellen Bedingungen, unter denen OVHcloud einen Dedicated Server zur Miete bereitstellt (im Folgenden „der Dienst“ oder „die Dienste“). Sie gelten in Ergänzung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von OVHcloud, die ebenfalls auf den Dienst anwendbar sind. Im Falle eines Widerspruchs haben diese Besonderen Vertragsbedingungen und ihre Anlagen Vorrang vor den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von OVHcloud.

§ 2: BESCHREIBUNG DES DIENSTES

Im Rahmen des Dienstes bietet OVHcloud dem Kunden verschiedene Serverreihen an, deren jeweilige Preise, Eigenschaften und grundlegende Hardware- sowie Software-Konfigurationen online auf der Website von OVHcloud beschrieben sind und eingesehen werden können. Dem Kunden wird ebenfalls eine öffentliche Standardbandbreite zur Verfügung gestellt, deren Kapazität je nach Angebot variiert und auf der Website von OVHcloud angegeben ist. Konfigurationen und Eigenschaften werden regelmäßig weiterentwickelt. Es obliegt allein dem Kunden, diese Entwicklungen zu beachten, insbesondere im Rahmen etwaiger neuer Bestellungen.

Der Kunde ist verpflichtet, sich vor der Auswahl und Nutzung seines Dedicated Servers über alle verfügbaren Konfigurationen genau zu informieren, um diejenige(n) auszuwählen, die seinen Bedürfnissen am besten entspricht/entsprechen. Die Kapazitäten des Dienstes können beschränkt sein. Etwaige Kapazitätsbeschränkungen sind auf der Website von OVHcloud näher beschrieben.

Jedem bei OVHcloud gemieteten Server ist eine feste und nicht übertragbare öffentliche IPv4-Adresse zugewiesen. Diese bleibt alleiniges Eigentum von OVHcloud.

Aufgrund der hohen technischen Komplexität des Dienstes übernimmt OVHcloud lediglich eine Handlungspflicht. Dies gilt nicht für die Einhaltung der Servicelevels für die Verfügbarkeit der Infrastruktur und die Fristen für Eingriffe, die im Vertrag vorgesehen sind; hier besteht für OVHcloud eine Ergebnispflicht.

§ 3: BESTELLUNG UND LIEFERUNG

OVHcloud wird den Kunden per E-Mail über die Bereitstellung seines Dedicated Server in Kenntnis setzen. Die Bereitstellung erfolgt innerhalb einer Frist von maximal fünfzehn (15) Tagen nach Zahlungseingang durch den Kunden. Wird der Dedicated Server nicht innerhalb dieser Frist von OVHcloud bereitgestellt, ist der Kunde berechtigt, die Stornierung der Bestellung und die Rückerstattung der bereits geleisteten Zahlungen zu verlangen.

Die Abrechnung beginnt zu dem Datum, an dem der Dedicated Server tatsächlich verfügbar ist.

Sollte eine Bestellung des Kunden möglicherweise die Stabilität der Infrastrukturen von OVHcloud oder die Leistung von Diensten anderer Kunden von OVHcloud beeinträchtigen (etwa durch die Überlastung des verfügbaren Platzes in einem Rechenzentrum usw.), 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.

§ 4: NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR DEN DIENST

4.1 Allgemeines

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, sich vor der Nutzung des Dienstes insbesondere anhand der auf der Website von OVHcloud verfügbaren Beschreibungen über dessen Eigenschaften sowie über die anwendbaren Vertragsbedingungen und insbesondere die vorliegenden Nutzungsbedingungen zu informieren; desgleichen obliegt es allein dem Kunden sicherzustellen, dass diese Bedingungen seinen Bedürfnissen entsprechen, insbesondere unter Berücksichtigung seiner Geschäftstätigkeit und seiner Risikoanalyse.

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

Bei den dem Kunden zur Verfügung gestellten Netzwerkressourcen handelt es sich um geteilte Ressourcen. Der Kunde verpflichtet sich daher, den Dienst nicht in einer Art und Weise zu verwenden, die geeignet ist, anderen Kunden von OVHcloud zu schaden. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere, die ihm zur Verfügung gestellte öffentliche Bandbreite nicht intensiv zu nutzen. In einem solchen Fall behält sich OVHcloud das Recht vor, diese Bandbreite wie auf der Website von OVHcloud angegeben zu beschränken. Dem Kunden steht es frei, optional zusätzliche Bandbreite zu bestellen, um über eine garantierte öffentliche Bandbreite ohne Beschränkungen zu verfügen.

Der Kunde kann auf eigenes Risiko Software auf seinem Dedicated Server installieren. Für eigene Installationen trägt der Kunde die alleinige und voll umfängliche Haftung. OVHcloud haftet nicht für etwaige Fehlfunktionen des Dedicated Servers, die aufgrund solcher Installationen oder deren Einstellungen entstehen.

Der Kunde ist alleiniger Administrator des ihm zur Verfügung gestellten Dedicated Servers. Der Kunde versichert, über die notwendigen technischen Kenntnisse zu verfügen, um die sach- und fachgerechte Administration der ihm von OVHcloud zur Verfügung gestellten Ressourcen zu gewährleisten sowie die Sicherung der auf besagten Ressourcen gespeicherten Daten vorzunehmen. OVHcloud wird keinesfalls eine Sicherung der Daten und Inhalte des Kunden vornehmen. Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, unter Berücksichtigung der Art seiner Inhalte und seiner Risikoanalyse alle für die Erhaltung besagter Inhalte notwendigen Maßnahmen (etwa Backup, Transfer auf eine Drittlösung, Snapshot usw.) durchzuführen, insbesondere im Hinblick auf etwaige Unterbrechungen des Dienstes oder Wartungsarbeiten bzw. etwaige Versions-Updates oder Aktualisierungen. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass eine Unterbrechung des Dienstes unabhängig von deren Ursache (insbesondere Kündigung des Vertrages, Nichtverlängerung, Nichtbezahlung, Unterbrechung des Dienstes durch den Kunden, Nichteinhaltung der geltenden Vertragsbedingungen usw.) sowie auch bestimmte durch den Kunden ausgeführte Neuinstallationen die automatische und unwiderrufliche Löschung sämtlicher vom Kunden im Rahmen des Dienstes reproduzierter, gespeicherter, gehosteter, gesammelter, übertragener, verbreiteter, veröffentlichter bzw. allgemein verwendeter und/oder genutzter Inhalte (insbesondere Informationen, Daten, Dateien, Systeme, Anwendungen, Websites und andere Elemente) einschließlich etwaiger Backups zur Folge haben.

OVHcloud hat keine Kontrolle über die Inhalte, die im Rahmen des Dienstes durch den Kunden gespeichert und verwendet werden. OVHcloud schließt jegliche auch gesamtschuldnerische Haftung für die Inhalte des Kunden und deren Verwendung im Rahmen des Dienstes aus, insbesondere für Übertragung, öffentliche Verbreitung im Internet, Sammlung, Verwendung, Aktualisierung usw. OVHcloud weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass unerlaubte Handlungen, die auf dem oder über den Dienst durchgeführt werden, rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen können. Wenn der Kunde den Dienst verwendet, um seinerseits der Öffentlichkeit Kommunikationsdienste zur Verfügung zu stellen, welche es den Nutzern dieser Dienste ermöglichen, Zeichen, Schriften, Bilder, Töne oder Nachrichten jeglicher Art zu speichern, öffentlich zu verbreiten oder darauf zuzugreifen, und dies insbesondere über das Internet, so übt er eine Tätigkeit als Hosting-Provider aus. Soweit er gemäß geltendem Recht im Rahmen seiner Tätigkeit hierzu verpflichtet ist, obliegt es allein dem Kunden, (a) alle Daten zu speichern und aufzubewahren, die es ermöglichen, jegliche

Person zu identifizieren, die zur Erstellung des Inhalts oder einem er Inhalte der Dienste beigetragen haben, deren Anbieter er ist; OVHcloud kann hierfür keinesfalls haftbar gemacht werden; sowie (b) ein leicht zugängliches und wahrnehmbares System einzurichten, das es jedweder Person ermöglicht, ihm Straftaten zu melden, die eine Verherrlichung von Verbrechen gegen die Menschlichkeit, Anstiftung zum Rassenhass, Kinderpornographie, Anstiftung zur Gewalt, Verletzung der Menschenwürde oder illegales Glücksspiel darstellen. Der Kunde wird zudem ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er im Impressum der Website-Betreiber, mit denen er vertraglich verbunden ist, als Hostler aufgeführt und benannt werden muss.

Der Kunde unterlässt es, im Rahmen des Dienstes oder von diesem aus umstrittene Aktivitäten oder Verhaltensweisen durchzuführen, wie z. B. Traffic-Tausch (Hitleap, Jingling usw.), Black Hat SEO (Download, Reupload von Videos auf Online-Videoplattformen usw.), Kryptowährungs-Mining, Videospiel-Bots usw..

Im Rahmen von Wartungsarbeiten muss OVHcloud möglicherweise Hardware ersetzen, um die Funktionsfähigkeit des Dienstes zu erhalten. In diesem Fall wird OVHcloud als Ersatz Hardware verwenden, die identisch mit der zu ersetzenden Hardware ist oder gleichwertige Eigenschaften besitzt. Wenn eine solche Hardware nicht mehr verfügbar ist (etwa weil sie veraltet ist oder nicht mehr hergestellt und/oder vermarktet wird) und der Ersatz durch neuere oder höher konfigurierte Hardware erforderlich ist, kann OVHcloud die Kompatibilität der Ersatzhardware mit den durch den Kunden im Rahmen des Dienstes installierten Inhalten (insbesondere Distributionen, Systemen, Software und Anwendungen) nicht garantieren.

4.2 Distribution

Die dem Kunden durch OVHcloud zur Verfügung gestellten Dedicated Server verfügen über keinerlei vorinstallierte Distribution (kein Betriebssystem). Es obliegt allein dem Kunden, die erforderlichen Rechte für die Nutzung einer gewünschten Distribution auf seinem Dedicated Server vom Herausgeber, einem berechtigten Dritten oder von OVHcloud zu erwerben und die entsprechenden Lizenzgebühren zu zahlen. OVHcloud bietet dem Kunden auf seiner Website eine Auswahl verschiedener Distributionen.

Die mit dem Dienst kompatiblen Versionen der verschiedenen Distributionen sind auf der Website von OVHcloud ebenso wie im Verwaltungsinterface des Kunden aufgeführt und können sich ebenso wie die Liste der durch OVHcloud angebotenen kompatiblen Versionen entsprechend den verfügbaren Reihen des Dienstes verändern.

Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Installation der gewählten Distribution auf seinem Dedicated Server. OVHcloud gewährleistet die Interoperabilität des Dienstes mit den kompatiblen Versionen der Distributionen. Gleichwohl kann OVHcloud keinesfalls haftbar gemacht werden für die Funktionsfähigkeit besagter Distributionen, die insbesondere Fehler, Mängel oder Störungen des Dienstes verursachen können.

Dem Kunden obliegt ebenfalls die Durchführung von Wartungsarbeiten und Aktualisierungen der auf seinem Dedicated Server installierten Distribution. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung und Haftung für deren korrekte Durchführung; OVHcloud haftet in keinem Fall für diese Operationen des Kunden (Wartung, Aktualisierung usw.) und insbesondere nicht für Verstöße gegen geltende Nutzungs- und/oder Lizenzbestimmungen oder für Fehlfunktionen des Dedicated Server infolge von durch den Kunden durchgeführten Operationen.

Der Kunde ist verpflichtet, vor der Durchführung von Aktualisierungen oder Versions-Updates der auf seinem Dedicated Server installierten Distribution die Kompatibilität der Änderung oder der neuen Version mit dem Dienst zu überprüfen und alle notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um die Kontinuität seiner Daten sicherzustellen.

OVHcloud behält sich vor, Änderungen am Dienst vorzunehmen und insbesondere vom Kunden die Durchführung von Aktualisierungen und Versions-Updates der Distribution zu verlangen, um die Sicherheit des Dienstes und der Infrastrukturen zu gewährleisten. Falls eine durch OVHcloud vorgenommene Änderung am Dienst eine solche Aktualisierung oder ein Versions-Update erforderlich macht, wird dem Kunden vorbehaltlich dringender Fälle wie Sicherheitsrisiken, die eine sofortige Umsetzung erfordern können, eine

angemessene Frist für die Durchführung gewährt. Wenn die Aktualisierung oder das Versions-Update der Distribution auf Anforderung von OVHcloud nicht durchgeführt wird, behält sich OVHcloud vor, die Verbindung des Dienstes des Kunden zum Internet zu sperren.

Zudem behält sich OVHcloud vor, selbst jegliche Aktualisierungen und/oder Versions-Updates durchzuführen, um die Sicherheit seiner Infrastrukturen zu gewährleisten.

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.

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.

4.4 Standort

Die für die Bereitstellung von Dedicated Server 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.

Der Kunde verpflichtet sich zur strikten Einhaltung der geltenden Gesetze des Landes, in dem sich sein Dedicated Server befindet und seine Daten gespeichert sind.

OVHcloud behält sich vor, den Dienst des Kunden zu sperren, falls dieser für eine gegen die Gesetze des Landes, in dem die von OVHcloud zur Verfügung gestellte Hardware physisch lokalisiert ist, verstoßende Aktivität eingesetzt wird.

Bei Verwendung geolokalisierter IP-Adressen verpflichtet sich der Kunde zudem, bei der Nutzung des Dienstes nicht gegen die Gesetze des Landes zu verstoßen, in dem die IP-Adresse eingesetzt wird. Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass OVHcloud bei Zuwiderhandlung gezwungen sein kann, jegliche dem Kunden zugewiesene geolokalisierte IP-Adressen zu sperren.

§ 5: MASSNAHMEN GEGEN DEN VERSAND VON SPAM AUS DEM OVHcloud-NETZ

OVHcloud verwendet eine spezielle Technik zur Verhinderung des Versands von Phishing- und SPAM-Mails aus seinen Infrastrukturen. Zu diesem Zweck überprüft OVHcloud den über den Service des Kunden an Port 25 (SMTP-Server) ausgehenden Traffic im Internet mittels automatisierter Tools. Der Sendeverkehr wird dafür weder gefiltert noch abgefangen, sondern um ein paar Sekunden zeitlich versetzt geprüft. Diese Maßnahmen erfolgen parallel und auf keinen Fall frontal zwischen Server und Internet. Unter bestimmten Umständen behält OVHcloud sich vor, das Versenden von E-Mails zu blockieren. Ebenso wird kein Eingriff an den gesendeten E-Mails vorgenommen. OVHcloud nimmt keine Markierung (Tagging) der E-Mails vor und ändert in keiner Weise die vom Kunden versendeten E-Mails. Bis auf statistische Daten werden bei diesen Maßnahmen keinerlei Daten gespeichert. Diese Maßnahme wird regelmäßig und vollautomatisch durchgeführt ohne menschlichen Eingriff bei der Prüfung des Sendeverkehrs an Port 25 (SMTP-Port). Sofern Mails vom Server des Kunden aus versendet werden, die als SPAM oder Phishing identifiziert werden, informiert OVHcloud den Kunden darüber per Mail und führt die Sperrung des SMTP-Ports des Servers durch. OVHcloud speichert keine Kopien der vom SMTP-Port des Servers aus gesendeten Mails, auch wenn sie als SPAM identifiziert wurden.

Der Kunde kann die Entsperrung des SMTP-Ports über sein Verwaltungsinterface bei OVHcloud anfordern. Jede neue Mail, die als SPAM identifiziert wird, führt zu einer erneuten Sperrung des SMTP-Ports für einen längeren Zeitraum. Ab der dritten Sperrung behält sich OVHcloud vor, jede weitere Anforderung der Entsperrung des SMTP-Ports abzulehnen.

§ 6: MITIGATION (SCHUTZ VOR DOS- UND DDOS-ATTACKEN)

OVHcloud richtet einen Schutz vor DoS- und DDoS-Attacken ((Distributed) Denial of Service) unter dem Vorbehalt ein, dass diese auf massive Weise ausgeführt werden. Zweck dieser Funktion ist es, den Dienst des Kunden während der gesamten Dauer einer Attacke voll funktionsfähig zu erhalten. Die Funktion besteht darin, den von außerhalb des OVHcloud-Netzes eingehenden Traffic zum Dienst des Kunden zu prüfen. Der Sendeverkehr, der als rechtswidrig qualifiziert wird, wird vor der Infrastruktur des Kunden abgewiesen und ermöglicht es den berechtigten Nutzern auf die vom Kunden angebotenen Anwendungen trotz Cyber-Angriffen zuzugreifen. Diese Schutzmaßnahmen greifen jedoch nicht bei CyberAngriffen wie SQL-Injection, Brute Force und der Ausnutzung von Sicherheitslücken (Aufzählung nicht abschließend).

Aufgrund der sehr großen Komplexität des Schutzdienstes ist OVHcloud lediglich zur Handlung verpflichtet. Es ist daher möglich, dass ein Angriff durch die eingesetzten Tools nicht erkannt wird und dass die eingesetzten Tools die Funktionalität des Dienstes nicht aufrechterhalten können, worauf der Kunde ausdrücklich hingewiesen wird.

Je nach Art des Angriffs und dessen Komplexität handelt OVHcloud auf unterschiedlichen Schutzebenen zur Aufrechterhaltung seiner Infrastruktur und des Dienstes des Kunden. Gegenmaßnahmen werden erst ab Erkennung eines Angriffs durch die Tools von OVHcloud aktiviert. Bis zur Aktivierung der Gegenmaßnahmen ist der Service dem Angriff in vollem Umfang ausgesetzt, was seine Nichtverfügbarkeit bewirken kann. Die Gegenmaßnahmen werden auf unbestimmte Dauer aktiviert und automatisch wieder deaktiviert, sobald OVHcloud keine bösartige Aktivität oder illegitimen Datenverkehr zum Dienst des Kunden mehr feststellen kann. Während der gesamten Dauer der Aktivierung der Gegenmaßnahmen kann OVHcloud den Zugang zu den Anwendungen des Kunden nicht garantieren, OVHcloud bemüht sich jedoch im Rahmen ihrer Kapazitäten, die Auswirkung dieser Attacken auf den Dienst des Kunden und auf die Infrastruktur von OVHcloud soweit möglich zu begrenzen.

Wenn trotz Aktivierung der Gegenmaßnahmen der Cyber-Angriff sich auf den Gesamtbetrieb der Infrastrukturen von OVHcloud oder andere OVHcloud-Kunden auswirkt, wird OVHcloud die Schutzmaßnahmen verstärken, was eine Verschlechterung des Dienstes des Kunden zur Folge haben oder dessen Verfügbarkeit beeinträchtigen kann.

Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass es auch möglich ist, dass ein Teil des durch den Cyber-Angriff erzeugten Sendeverkehrs mit den Gegenmaßnahmen von OVHcloud nicht erkannt wird und den Dienst des Kunden erreichen kann. Die Wirksamkeit der Gegenmaßnahmen hängt auch von der Konfiguration des Dienstes des Kunden ab. Daher ist es Aufgabe des Kunden, zu prüfen, ob er über die notwendigen Kompetenzen zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Verwaltung des Dienstes verfügt.

Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die vorgenannten Gegenmaßnahmen den Kunden auf keinen Fall davon befreien selbst für die notwendige Sicherung (Firewall) seines Dienstes zu sorgen, regelmäßig sein System zu aktualisieren, seine Daten zu sichern und auf die Sicherheit seiner Computerprogramme zu achten (Scripts, Codes, usw.). Insoweit lehnt OVHcloud jede weitere Haftung ausdrücklich ab.

§ 7: SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

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.

SLAs. OVHcloud verpflichtet sich zur Sicherstellung der Servicelevel im Hinblick auf die Verfügbarkeit des Dedicated Servers und die Eingriffs- und Wiederherstellungszeiten wie auf der Website von OVHcloud beschrieben.

Service Credits. Im Falle der Nichteinhaltung dieser SLAs (abgesehen von den aufgeführten Ausschlussgründen) werden die folgenden Strafen verhängt, vorbehaltlich der Eröffnung eines Incident-

Tickets durch den Kunden über seine Verwaltungsschnittstelle (außer im Falle eines allgemeinen, von OVHcloud als solchen qualifizierten Ausfalls):

Dienst	Entschädigungen
Verfügbarkeit des Dedicated Servers: <ul style="list-style-type: none"> - Produktreihe HG: 99,99 % - Produktreihe SCALE: 99,99 % - Produktreihe HIGHGRADE: 99,99 % - Produktreihe INFRA/ADVANCE: 99,95 % - Produktreihe RISE: 99,9 % - Produktreihe SO YOU START: 99,9 % - Produktreihe KIMSUFI: 99,9 % 	Gutschrift in Höhe von 5 % der monatlichen Kosten für die nicht verfügbaren Dedicated Server je angefangenen dreißig (30) Minuten Nichtverfügbarkeit über das SLA hinaus bis maximal 50 % der monatlichen Kosten.
Garantierte Zeit bis zum Eingriff von einer (1) Stunde*, Störung Level 1 (Hardware des Dedicated Servers)	Gutschrift in Höhe von 5 % der monatlichen Kosten für den nicht verfügbaren Dedicated Server je angefangener dreißig (30) Minuten Nichtverfügbarkeit über das SLA hinaus bis maximal 50 % der monatlichen Kosten.
Garantierte Zeit bis zur Wiederherstellung von einer (1) Stunde**, Störung Level 1 (Hardware des Dedicated Servers)	Gutschrift in Höhe von 5 % der monatlichen Kosten für den nicht verfügbaren Dedicated Server je angefangener dreißig (30) Minuten Nichtverfügbarkeit über das SLA hinaus bis maximal 50 % der monatlichen Kosten.
Garantierte Zeit bis zum Eingriff von einer (1) Stunde*, Störung Level 2 (Performance des Dedicated Servers)	Gutschrift in Höhe von 5 % der monatlichen Kosten für den beeinträchtigten Dedicated Server je angefangener dreißig (30) Minuten Nichtverfügbarkeit über das SLA hinaus bis maximal 50 % der monatlichen Kosten.

(*) Die Zeit bis zum Eingriff wird berechnet ab dem Zeitpunkt der Erstellung des Störungstickets. Dabei bezeichnet „Eingriff“ den Beginn der Bearbeitung des Störungstickets durch die Techniker von OVHcloud, nicht jedoch die Beseitigung der Störung.

(**) Die Zeit bis zur Wiederherstellung wird berechnet ab dem Zeitpunkt des Beginns des Eingriffs. Dabei bezeichnet „Wiederherstellung“ ausschließlich die Wiederherstellung der Verfügbarkeit des nicht verfügbaren Dedicated Servers oder den Ersatz des besagten Dedicated Servers bei einem Ausfall; hiervon ausgeschlossen ist die Wiederherstellung von Daten, Systemen und Anwendungen, die durch den Kunden auf dem nicht verfügbaren Dedicated Server gespeichert und/oder installiert wurden.

„**Störung Level 1**“ bezeichnet jedwede Störung, die zu einer vollständigen Nichtverfügbarkeit des Dedicated Servers führt, etwa Hardware-Probleme (Unterbrechung der Stromversorgung, Festplattenausfall usw.).

„**Störung Level 2**“ bezeichnet jedwede Störung, die zu einer substantiellen Verschlechterung der Leistung des Dedicated Servers führt, etwa Latenzprobleme, verlängerte Zugriffszeiten, Performance-Probleme, verlangsamte Anwendungen usw.

„**Monatliche Verfügbarkeit**“ 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. Für die Berechnung etwaiger Entschädigungen wird die Zeit der Nichtverfügbarkeit ab der Erstellung des Störungstickets bis zur Beseitigung der Störung berechnet.

„**Nichtverfügbarkeit**“ bezeichnet die aufgrund eines Ausfalls oder einer Störung der Hardware von OVHcloud (Netzwerk oder andere) eintretende Unmöglichkeit, auf die öffentliche IPv4-Adresse eines oder mehrerer Dedicated Server(s) zuzugreifen. Ausfälle und Störungen der Hardware von OVHcloud, welche die Erreichbarkeit der Dedicated Server nicht beeinträchtigen, gelten nicht als Nichtverfügbarkeit.

Das Service Level Agreement gilt vorbehaltlich nachstehender Bedingungen und unter der Voraussetzung, dass der Kunde mit OVHcloud bei der Wiederherstellung des Dienstes im Falle der Nichtverfügbarkeit zusammenarbeitet. Sollte ein einzelnes Ereignis zur Nichterfüllung von mehr als einer der oben beschriebenen Service Level Agreements führen, können die Entschädigungen nicht kumuliert werden. In

einem solchen Fall gilt nur die für den Kunden günstigste Servicegutschrift. Außerdem ist der Gesamtbetrag der Servicegutschriften, die in einem einzigen Monat für alle Ereignisse zusammen vorgenommen werden, auf maximal 50 % der monatlichen Gesamtkosten des betroffenen Dienstes begrenzt.

Bei der Störungsmeldung und der Erstellung des entsprechenden Tickets 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 erste Aufforderung durch OVHcloud mit OVHcloud zusammenarbeiten kann, insbesondere indem er jegliche angeforderte Zusatzinformation schnellstmöglich liefert und alle erforderlichen Tests und Kontrollen nach Maßgabe von OVHcloud umgehend durchführt. Sofern erforderlich gewährt der Kunde OVHcloud Zugriff auf sein Verwaltungsinterface. Wenn der Kunde nicht erreichbar ist oder nicht im erforderlichen Umfang mit OVHcloud zusammenarbeitet, hat er keinen Anspruch auf Leistungen aus dieser Garantie.

Es wird ausdrücklich vereinbart, dass die oben genannten Entschädigungen einen pauschalierten Schadenersatz an den Kunden für sämtliche aus der Nichteinhaltung der Serviceverpflichtung durch OVHcloud resultierenden Schäden darstellt; der Kunde wird darüber hinaus keine weiteren Forderungen stellen, Ansprüche geltend machen und/oder rechtlichen Schritte einleiten.

Jegliche Entschädigungszahlungen erfolgen durch Gutschrift auf der Rechnung des auf den Eingang der Entschädigungsforderung des Kunden bei OVHcloud folgenden Monats. Etwaige Entschädigungszahlungen müssen vom Kunden innerhalb eines Monats nach Schließung des zugehörigen Störungstickets beantragt werden.

Ausschlussgründe: Ein Anspruch des Kunden auf eine Entschädigung 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, (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 falsche Netzwerkkonfiguration), (iv) geplante Wartungsarbeiten, (v) eine Sperrung gemäß § 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von OVHcloud 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 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 Fälle des Ausschlusses von Schadenersatzansprüchen festzustellen. Insbesondere ist die Verwendung aller durch die Informationssysteme von OVHcloud erfassten Daten (wie z. B. Verbindungsdaten) zulässig.

Für die Angebote SCALE und HIGHGRADE des Dedicated Server ist die Verfügbarkeitsgarantie von 99,99% abhängig von der Konfiguration der functionality OLA durch den Kunden, die eine Unterbrechung des Dienstes verhindern kann, wenn ein Link-Server-Netzwerk unterbrochen wird. Wenn diese Bedingung nicht erfüllt ist, beträgt die Verfügbarkeitsgarantie 99,95 %.

§ 8: TARIF, DAUER, ERNEUERUNG UND LEISTUNGSÜBERPRÜFUNG

Der Tarif variiert je nach Art des Servers und Mietdauer (die "ursprüngliche Vertragsaufzeit"), die der Kunde bei der Bestellung ausgewählt hat. Nur der auf dem von OVHcloud ausgegebenen Bestellschein angegebene Tarif entspricht dem vom Kunden zu zahlenden Gesamtbetrag.

Bei der Auftragserteilung sowie bei jeder Erneuerung des Dienstes wird eine Rechnung ausgestellt, die automatisch über das vom Kunden registrierte Zahlungsmittel abgewickelt wird. Der Kunde verpflichtet sich, ein gültiges Zahlungsmittel auf seinem Kundenkonto unter den verfügbaren Zahlungsmitteln zu registrieren.

Es ist Sache des Kunden, genau zu bestimmen, welches Angebot seinen Bedürfnissen am besten entspricht, da das Angebot später bei der Erfüllung des Vertrags nicht geändert werden kann.

Die ursprüngliche Vertragslaufzeit beginnt am Tag der tatsächlichen Bereitstellung des Dedicated Servers. Nach Ablauf der ursprünglichen Vertragslaufzeit verlängert sich die Mietdauer automatisch um aufeinander folgende Zeiträume gleicher Laufzeit (die "Verlängerungszeiträume"), sofern die Dauer der Verlängerung oder Beendigung des Dienstes nicht gemäß den nachstehenden Bedingungen oder den geltenden Allgemeinen Bedingungen geändert wird.

Der Kunde kann die Dauer der künftigen Zeiträume für die Erneuerung seiner Dienste über seine Managementschnittstelle mindestens 24 Stunden vor Ablauf der laufenden Anfangs- oder Erneuerungsfrist ändern.

Beginnt die ursprüngliche Vertragslaufzeit nicht am 1. Tag eines Kalendermonats (Vertragsbeginn während eines Monats), so wird der Zyklus der Diensterneuerung bei der ersten Verlängerung auf einen Kalenderzyklus umgestellt, sodass die folgenden Verlängerungszeiträume am 1. Tag eines Kalendermonats beginnen. (z. B. Die automatische Erneuerung eines ursprünglich am 24. Mai 2019 für ein (1) Jahr unterzeichneten Dienstes nach Ablauf der ursprünglichen Vertragslaufzeit führt zu einer ersten Verlängerung dieses Dienstes vom 24. Mai 2020 bis zum 31. Mai 2020. Danach beginnt die nächste Verlängerung am 01. Juni 2020 und alle weiteren Verlängerungen stets zum ersten Tag eines Kalendermonats.).

Wünscht der Kunde nicht, dass die Mietdauer eines dedizierten Servers nach Ablauf der ursprünglichen Vertragslaufzeit oder nach Ablauf des Verlängerungszeitraumes ("Verlängerungsdatum") verlängert wird, deaktiviert er die automatische Zahlungsfunktion in seiner Verwaltungsschnittstelle mindestens 24 Stunden vor Ablauf der ursprünglichen Vertragslaufzeit oder vor Ablauf des Verlängerungszeitraumes.

Wird die automatische Zahlung unter den oben genannten Bedingungen deaktiviert, so wird der betreffende Dienst automatisch gekündigt und nach Ablauf der ursprünglichen Vertragslaufzeit oder nach Ablauf des Verlängerungszeitraumes ("Ablaufdatum") gelöscht. Sämtliche vom Kunden im Rahmen des Dienstes gespeicherten Inhalte und Daten werden innerhalb von maximal sieben (7) Tagen nach Ablauf des Dienstes gelöscht. Dies gilt auch bei einer sofortigen oder vorzeitigen Kündigung. Es obliegt dem Kunden, alle notwendigen Maßnahmen zu treffen, um die Sicherung der Inhalte und Daten vor der Auflösung des Dienstes zu gewährleisten.

Der Kunde behält jedoch die Möglichkeit, den betreffenden Dienst zu erneuern, indem er die automatische Zahlungsfunktion bis 24 Stunden vor dem Ablaufdatum wieder aktiviert oder für den nächsten Verlängerungszeitraum im Voraus bezahlt.

Sowohl die Dauer als auch die Bedingungen für die Erneuerung und Kündigung einiger Optionen und Funktionen, die mit dem Dienst kombiniert werden können, können sich von den für den Dienst geltenden Bedingungen unterscheiden. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, diese zur Kenntnis zu nehmen.

§ 9: OVHcloud SUPPORT

9.1 Premium Support

Die Reihen RISE, SO YOU START und KIMSUF1 sind vom Geltungsbereich des Support-Levels „Premium“ ausgenommen.

9.2 Kontaktmöglichkeiten

In ausdrücklicher Abweichung von Artikel 6.2. (Rückgriff auf OVHcloud-Support) der allgemeinen Geschäftsbedingungen ist der OVHcloud-Support im Rahmen der KIMSUF1-Reihe ausschließlich durch Eröffnung eines Tickets über das Verwaltungsinterface verfügbar. Anrufe beim OVHcloud-Support für diese Produktreihe werden nicht bearbeitet.