

Stand: 16.07.2020

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

In Ergänzung der allgemeinen Geschäftsbedingungen von OVH spezifizieren diese besonderen Vertragsbedingungen die technischen und finanziellen Bedingungen, unter denen OVHcloud sich zur Bereitstellung des Public Cloud Dienstes (im folgenden „Dienst“) verpflichtet. Für den Fall von Widersprüchen zwischen diesen besonderen und den allgemeinen Geschäftsbedingungen von OVHcloud gehen diese besonderen Vertragsbedingungen vor.

§ 2: AUSSTATTUNG

OVHcloud bietet einen Public Cloud Dienst an, der aus Instanzen, Object Storage Containern und Archivierungsbereichen besteht.

Die Instanzen verfügen über einen Lokalen oder Remote Speicherplatz und über einen Teil der Arbeitsspeicher- und Prozessor-Ressourcen eines Host-Servers sowie eine feste geolokalisierte IP-Adresse, die dem Standort der Instanz entspricht. Die zugewiesenen Ressourcen, die maximale Datenrate je nach Bandbreite und die Eigenschaften des Speicherplatzes (Replikation, Verteilung, Standort) variieren in Abhängigkeit von der Konfiguration und der Art der Instanz.

Dem Kunden zugeweilte Arbeitsspeicher- und Prozessor-Ressourcen werden entweder dem Kunden allein zugeweiht (RAM Instanzen und CPU Instanzen) oder dem Kunden mit anderen Nutzern zugeweiht, die über eine oder mehrere Instanzen auf demselben Host-Server verfügen. Bei geteilten Ressourcen kann die Leistung nicht garantiert werden.

In Abhängigkeit von der Art des gewählten Speicherplatzes sind unterschiedliche Funktionen und/oder Optionen verfügbar (z. B. Public Container, Übertragungsprotokolle). Einige Speicherkapazitäten sind nicht redundant (z. B. die Archivierungsbereiche).

Vor der Auswahl und der Nutzung einer Instanz oder eines Speicherplatzes verpflichtet sich der Kunde die verfügbaren Konfigurationen der Instanz und die Arten des Speicherplatzes genau zu prüfen. Es obliegt allein dem Kunden, die Instanzen, den Speicherplatz und das Betriebssystem, die seinen Bedürfnissen entsprechen, auszuwählen.

Die unterschiedlichen Konfigurationen und Eigenschaften der Instanzen und Speicherkapazitäten werden auf der OVHcloud-Webseite näher beschrieben und sind dort online einsehbar. Diese Konfigurationen und Eigenschaften werden regelmäßig weiterentwickelt. Es obliegt dem Kunden diese Weiterentwicklungen zu beachten.

Die dem Kunden zur Verfügung gestellten Ressourcen (Host-Server, Speicherplatz, Instanzen usw.) bleiben ausschließliches Eigentum von OVHcloud.

Die im Rahmen des Dienstes genutzten Infrastruktur-Kapazitäten können begrenzt sein. Aufgrund der hohen technischen Komplexität des Dienstes übernimmt OVHcloud lediglich eine Handlungspflicht.

OVHcloud stellt dem Kunden für die gesamte Mietdauer ein Verwaltungsinterface zur Verfügung, das es ihm ermöglicht, den Dienst zu verwalten, seine Instanzen, Object Storage Container und Archivierungsbereiche zu parametrisieren (einrichten, löschen ...) und auch seine Verbrauchsabrechnung einzusehen.

Die OVHcloud-Infrastrukturen, auf denen die Instanzen, Object Storage Container, Archivierungsbereiche und andere Speicherkapazitäten zur Verfügung gestellt werden, sind dem Kunden sowie der Öffentlichkeit über das Internet zugänglich. Der Kunde muss über eine Internet-Verbindung verfügen, um sich mit dem Verwaltungsinterface verbinden zu können und Zugang zum Dienst zu haben. Der Kunde ist für die vorgenannte Internetverbindung, insbesondere deren Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Sicherheit, alleine verantwortlich.

§ 3: TECHNISCHER SUPPORT

Bei Funktionsstörungen kann der Kunde den OVHcloud-Support-Service kontaktieren. Dies kann über sein Verwaltungsinterface oder über die auf der OVHcloud-Webseite www.ovh.de angegebenen Kontaktdaten erfolgen. Jede so erfolgte Störungsmeldung führt zur Erstellung eines Tickets („Störungsticket“). Der Kunde wird per E-Mail über die Erstellung des Tickets und dessen Nummer informiert. Bei einer Störungsmeldung muss der Kunde OVHcloud so viele Informationen wie möglich mitteilen, damit OVHcloud eine entsprechende Diagnose stellen kann.

§ 4: NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR DEN DIENST

Der Kunde kann den Dienst online auf der OVHcloud-Webseite www.ovh.de bestellen und konfigurieren unter Angabe der Zahlungsart, über die der Dienst gemäß § 13 dieser besonderen Vertragsbedingungen abgerechnet werden soll.

Der Kunde beauftragt mit seiner Bestellung OVHcloud, den bestellten Dienst umgehend einzurichten. Mit der Aktivierung des Dienstes durch OVHcloud kann der Kunde sofort in seinem Verwaltungsinterface Instanzen einrichten und den Dienst nutzen.

Der Kunde ist und bleibt alleiniger Administrator der Instanzen im Rahmen dieser besonderen Vertragsbedingungen. OVHcloud übernimmt in keinem Fall die Verwaltung der vom Kunden angemieteten Instanzen. Der Kunde ist allein für die Nutzung der ihm zur Verfügung gestellten Object Storage Container, der Archivierungsbereiche und anderer Speicherkapazitäten verantwortlich und haftbar. OVHcloud übernimmt die Verwaltung der Infrastruktur (Hardware, Netzwerk, Host-Server, Festplatten), auf der die dem Kunden zur Verfügung gestellten Instanzen und Speicherkapazitäten konfiguriert sind.

Der Kunde versichert, über alle notwendigen technischen und fachlichen Kenntnisse zu verfügen, um die ihm von OVHcloud zur Verfügung gestellten Ressourcen (Instanzen, Object Storage Container, Archivierungsbereiche und Speicherkapazitäten) sach- und fachgerecht einrichten und bedienen zu können sowie gegebenenfalls Sicherungskopien der auf den Ressourcen gespeicherten Daten anzufertigen. Der Kunde ist zudem verpflichtet, die ihm von OVHcloud zur Verfügung gestellten Public-Cloud-Dokumentationen zur Kenntnis zu nehmen.

Der Kunde kann auf eigenes Risiko und mit alleiniger und vollumfänglicher Haftung auf den Instanzen eigene Software installieren. OVHcloud haftet in keinem Fall für etwaige Fehlfunktionen der Instanzen des Kunden, die aus solchen eigenen Installationen resultieren.

Der Kunde verpflichtet sich ausdrücklich zur Einhaltung der Lizenz- und Nutzungsbestimmungen des Betriebssystems, mit dem die Instanzen von OVH konfiguriert wurden. Gleiches gilt für die Lizenz- und Nutzungsbestimmungen der gegebenenfalls von OVHcloud auf den Instanzen vorinstallierten Anwendungen. OVHcloud behält sich vor, Betriebssysteme und Anwendungen, die von OVHcloud vorinstalliert wurden, weiterzuentwickeln und insbesondere Aktualisierungen und/oder Upgrades, die als notwendig erachtet werden, vorzunehmen. Falls ein vom Kunden gerade genutztes Betriebssystem oder eine Anwendung aktualisiert werden muss, erfolgt die Aktualisierung nach Rücksprache mit dem Kunden.

Der Kunde kann ebenfalls Wartungsarbeiten und Aktualisierungen der auf den Instanzen vorinstallierten Betriebssysteme und Anwendungen vornehmen. In diesem Fall trägt der Kunde die alleinige Verantwortung und Haftung. OVHcloud haftet bei Einwirkungen des Kunden in keinem Fall, insbesondere nicht für Operationen (Wartung, Aktualisierung, usw.), die gegen die geltenden Lizenz- und/oder Nutzungsbestimmungen verstoßen oder bei Fehlfunktionen der Instanz als Folge von durch den Kunden durchgeführten Operationen. Die jeweils geltenden Lizenz- und Nutzungsbestimmungen der vorgenannten Anwendungen und Betriebssysteme werden dem Kunden bei der Bestellung der Instanz, die mit den vorgenannten Systemen und/oder der vorinstallierten Software konfiguriert wurde, mitgeteilt. Ansonsten stehen dem Kunden auf der OVHcloud-Webseite www.ovh.de oder der Website des Herausgebers die jeweils gültigen Lizenz- und Nutzungsbestimmungen zur Verfügung, was dem Kunden bekannt ist.

OVHcloud behält sich vor bestimmte Ports zu filtern, die für den Schutz der Infrastruktur von OVHcloud als relevant eingeschätzt werden. Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass Begrenzungen auf den UDP/ICMP Traffic eingerichtet sind.

Der Kunde kann im Rahmen dieser besonderen Vertragsbedingungen jederzeit über sein Verwaltungsinterface die Anzahl seiner Instanzen und sein verfügbares Speichervolumen erhöhen oder reduzieren. Er kann auch die ihm zur Verfügung gestellte(n) Instanz/Instanzen ändern. Eine Änderung erfolgt asynchron nach Bestellung des Kunden. Der Kunde kann über das Verwaltungsinterface oder über die API von OVHcloud Bestellungen durchführen. Die Löschung und Neuinstallation des Speicherplatzes (Object Storage Container, Archivierungsbereiche und andere) hat die automatische und irreversible Löschung aller darauf gespeicherten Daten und Informationen zur Folge. Ebenso hat die Löschung und Neuinstallation der Instanzen die automatische und irreversible Löschung (a) der Betriebssysteme und der darauf installierten Anwendungen zur Folge als auch (b) aller auf dem Lokalen und Remote Speicherplatz gespeicherten Daten und Informationen, die mit den gelöschten oder neuinstallierten Instanzen verbunden sind. Der Kunde ist selbst verantwortlich für Maßnahmen (wie Backups, Transfers, Snapshots, usw.), deren Durchführung er vor der Löschung und Neuinstallation seiner Instanzen

und Speicherkapazitäten als notwendig erachtet, um sich vor dem Verlust von Informationen, Inhalten und Daten zu schützen.

OVHcloud behält sich zur Sicherheit seiner Infrastruktur ausdrücklich vor, einzelne Funktionen der Instanz einzuschränken bzw. zu begrenzen. Soweit möglich wird der Kunde vorab durch OVHcloud über eine solche Einschränkung bzw. Begrenzung informiert.

OVHcloud behält sich außerdem das Recht vor, den Dienst des Kunden zu unterbrechen, wenn dieser ein Risiko für die Stabilität und/oder Sicherheit der Systeme, Infrastrukturen und Umgebungen von OVHcloud oder für die Dienste und/oder Daten des Kunden darstellt.

Wenn der Kunde über ein privates OVHcloud Netzwerk (vRack) verfügt, behält sich OVHcloud das Recht vor, die Instanz des Kunden auszusetzen, wenn der Kunde die private Netzwerkverbindung dieser Instanz zu mehr als 75 % seiner Kapazität für mehr als 72 Minuten pro 24-Stunden-Zeitraum nutzt.

Der Kunde ist verpflichtet, den Dienst mit größtmöglicher Sorgfalt zu nutzen.

§ 5: PFLICHTEN UND HAFTUNG VON OVH

5.1 OVHcloud verpflichtet sich eine hochwertige Leistung mit der Sorgfalt anzubieten, die den branchenüblichen Maßstäben und dem Stand der Technik entspricht.

5.2 OVHcloud verpflichtet sich:

- Die Verwaltung der OVHcloud-Infrastruktur und der Host-Server durchzuführen. ☒ Den Host-Server betriebsfähig zu halten.
- Bei Mängeln des Host-Servers wird OVHcloud mangelhafte Hardware schnellstmöglich ersetzen.
- Dies gilt jedoch nicht, wenn OVHcloud einen Mangel nicht zu vertreten hat oder wenn die Behebung des Mangels eine ungewöhnlich lange Unterbrechung des Dienstes zur Folge hat.
- In diesem Fall wird der Kunde umgehend von OVH benachrichtigt.
- Die Verfügbarkeit der Instanzen und der Object Storage Container des Kunden gemäß § 11 dieser besonderen Vertragsbedingungen zu gewährleisten. OVHcloud behält sich vor, zur Durchführung technischer Verbesserungsmaßnahmen und Wartungen den Zugang zum Dienst zu unterbrechen.
- Im Falle einer Störung auf Anfrage des Kunden schnellstmöglich zu reagieren. Dies gilt jedoch nicht, wenn eine Störung auf eine fehlerhafte Nutzung des Dienstes durch den Kunden zurückzuführen ist.
- Seine Ausstattung im Rahmen der branchenüblichen Regeln und Maßstäbe auf höchstem Qualitätsstandard zu halten.

5.3 Eine besondere Sicherung von auf den Instanzen, Object Storage Containern, Archivierungsbereichen und anderen Speicherkapazitäten des Kunden gespeicherten Daten des Kunden findet nicht statt. Von OVHcloud im Rahmen der Dienstleistung eingesetzte

Replikationsmechanismen (einschließlich Object Storage Containern und Archivierungsbereichen) stellen keinesfalls eine Garantie für den Kunden gegen den Verlust seiner Daten und Inhalte dar.

§ 6: PFLICHTEN UND HAFTUNG DES KUNDEN

6.1 Der Kunde handelt als unabhängige und selbstständige Person und hat demnach für alle Gefahren, die sich aus seiner Tätigkeit und insbesondere aus der Nutzung des Dienstes ergeben, einzustehen bzw. zu haften. Der Kunde ist für die Dienste und Internet-Seiten, die auf den ihm zur Verfügung gestellten Instanzen und Speicherkapazitäten gehostet werden, sowie für den Inhalt der übermittelten, verbreiteten und hinterlegten Nachrichten und Informationen, für deren Auswertung und deren Aktualisierung, sowie für alle Dateien, insbesondere Adressdateien, alleine verantwortlich und haftbar. OVHcloud ist nur verpflichtet dem Kunden Zugang zum Dienst zu gewährleisten, damit dieser seine Daten und die seiner Kunden speichern kann. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er alle technischen

Maßnahmen zu treffen hat, die es ihm erlauben Verbindungsprotokolle oder Daten jedweder Natur aufzubewahren und jeden, der dazu beigetragen hat, den Inhalt oder Teile des Inhaltes des Dienstes, den der Kunde anbietet, zu erstellen, gemäß geltender Gesetze zu identifizieren.

6.2 Der Kunde ist u.a. verpflichtet Rechte Dritter, wie Persönlichkeitsrechte, Urheberrechte, Patent- und Markenrechte, Datenbankrechte sowie andere Rechte zum Schutze des geistigen Eigentums zu beachten.

Es ist dem Kunden untersagt, über auf seinen Instanzen gehostete Seiten Dateien oder Hyperlinks, die gegen Vorschriften zum Schutze des geistigen Eigentums verstoßen können, zu veröffentlichen. Es ist dem Kunden weiterhin untersagt, sogenannte Premium-LinkGeneratoren auf dem Dienst zu installieren, mit deren Hilfe Dateien von Filehostern in großen Mengen heruntergeladen werden können, nachweislich im Internet Spamming zu betreiben bzw. unerwünschte E-Mails zu versenden. Des Weiteren ist dem Kunden das Eindringen oder das versuchte Eindringen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf PortScan, Sniffing, Spoofing, usw.) sowie jede unzulässige Handlung und jegliches unzulässiges Verhalten, wie Trafficexchange (HitLeap, JingLing, usw.), Black Hat SEO (Download, Reupload von Videos auf Online-Video-Plattformen), Sprengung von Krypto-Währungen, Bots von Videospiele, usw. untersagt. Verwendet der Kunde im Rahmen des Dienstes die Software eines Drittanbieters, so ist der Kunde verpflichtet, die hierfür fällige Lizenzgebühr an diesen Drittanbieter zu entrichten.

In den vorgenannten Fällen behält sich OVHcloud vor, den Dienst ohne vorherige Ankündigung zu sperren und den Vertrag fristlos zu kündigen. Die Geltendmachung eines Schadensersatzanspruches durch OVH bleibt hiervon unberührt.

OVHcloud haftet in keinem Fall, auch nicht gesamtschuldnerisch, für Informationen, Dateien (insbesondere Adressdateien), Daten und andere Inhalte des Kunden und deren Nutzung im Rahmen des Dienstes, insbesondere Übermittlung, Verbreitung an Internetnutzer, Erfassung, Auswertung, Aktualisierung, usw. OVHcloud weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass unzulässige Handlungen auf dem oder über den Dienst juristische Folgen nach sich ziehen können.

6.3 Kommt es infolge der Nutzung der Instanzen, Object Storage Container und/oder seiner Archivierungsbereiche durch Mitarbeiter des Kunden oder andere Personen, denen der Kunde sein Passwort bzw. seine Passwörter oder andere Zugangsmöglichkeiten (wie z. B. SSH-Schlüssel, Token,

OpenStack, usw.) mitgeteilt hat, zu einer Funktionsstörung, so haftet der Kunde allein für alle daraus entstehenden Folgen. Desgleichen haftet der Kunde allein für alle aus dem Verlust seines Passworts/seiner Passwörter oder anderer Zugangsmöglichkeiten sich ergebenden Folgen.

6.4 Um das Sicherheitsniveau der Instanzen des Kunden und der Gesamtheit der auf seiner Infrastruktur vorhandenen Server aufrecht zu erhalten, behält sich OVHcloud vor, Aktualisierungen des Betriebssystems, der Instanzen und der von OVHcloud vorinstallierten Anwendungen zu verlangen, für die ein Sicherheitsmangel festgestellt wurde. Wenn die Aktualisierung des Betriebssystems und vorgenannter Anwendungen auf Anforderung von OVHcloud nicht durchgeführt wird, behält sich OVHcloud vor, die Verbindung der Instanzen zum Internet zu sperren. Falls OVHcloud auf einer Instanz, einem Object Storage Container, einem Archivierungsbereich oder einem anderen Speicherplatz des Kunden ein Sicherheitsproblem feststellt, wird der Kunde darüber per E-Mail informiert mit der Aufforderung, eine Reinstallation oder eine Löschung durchzuführen, um die Funktionsfähigkeit des Dienstes und der Infrastruktur aufrechtzuerhalten. OVHcloud behält sich vor, die Verbindung der Instanzen, Object Storage Container, Archivierungsbereiche und anderer betroffener Speicherkapazitäten zum Internet solange zu sperren, bis der Kunde seine Instanz neuinstalliert und erkannte Sicherheitsmängel behoben hat. Vor der Neuinstallation und/oder Löschung muss der Kunde auf eigene Verantwortung die Sicherung und den Transfer seiner Daten vom gesperrten System auf ein neues System durchführen.

6.5 Der Kunde erkennt an, dass aus Gründen der Sicherheit einige Features und Protokolle (wie IRC oder der Peer-to-Peer-Austausch von Dateien) Einschränkungen unterworfen sein können. Das Betreiben von Anonymisierungsdiensten (Proxy) und Cardsharing (CCCam oder gleichwertig) sind in dem Dienst nicht gestattet.

6.6 Der Dienst und insbesondere der Einsatz von „Cloud-Computing-Technologien“ seitens OVHcloud für die Verwaltung der Instanzen, Object Storage Container, Archivierungsbereiche und anderer Speicherkapazitäten des Kunden, stellen keine Garantie ihrer Kontinuität, noch des Schutzes und der Sicherung der Daten des Kunden dar. Der Kunde ist insbesondere beim Hosting sensibler und/oder für die Fortführung seiner Tätigkeit notwendiger Inhalte und/oder Daten in vollem Umfang selbst verantwortlich für die Sicherung (das Backup) seiner Daten, die Einführung und das Management eines Kontinuitätsplans (Business Continuity Plan) und/oder eines Notfallwiederherstellungsplans (Disaster Recovery Plan) und ganz allgemein für alle technischen und organisatorischen Maßnahmen, die es dem Kunden ermöglichen, seine Geschäftstätigkeit im Falle einer gravierenden Funktionsstörung des Dienstes, welche die Kontinuität seiner Tätigkeit und die Verfügbarkeit und Integrität seiner Inhalte und Daten beeinträchtigen könnte, fortzuführen.

6.7 Der Kunde ist zur Zahlung aller bei OVHcloud vertraglich vereinbarten Lizenz- oder Nutzungsrechte verpflichtet. OVHcloud behält sich vor, den Dienst im Verzugsfall ohne vorherige Ankündigung zu sperren.

6.8 OVHcloud behält sich die jederzeitige Prüfung vor, ob die Nutzung des Dienstes unter Beachtung der allgemeinen und dieser besonderen Vertragsbestimmungen erfolgt. OVHcloud behält sich zudem vor, den Dienst bei Verstößen gegen die besonderen und allgemeinen Vertragsbedingungen von OVHcloud sowie bei Verstößen gegen geltendes Recht und bei Verletzungen von Rechten Dritter unter den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von OVHcloud beschriebenen Voraussetzungen ohne vorherige Ankündigung zu sperren.

§ 7: MASSNAHMEN GEGEN DEN VERSAND VON SPAM AUS DEM OVH-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 OVH 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.

§ 8: 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 Cyber-Angriffen 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.

§ 9: GEOLOKALISIERUNG

Der Kunde wählt bei der Einrichtung einer Instanz, eines Object Storage Containers oder eines Archivierungsbereiches unter den verfügbaren Rechenzentren ihre Lokalisierung aus. Dem Kunden ist bekannt, dass er den geltenden Gesetzen des Landes unterliegt, in dem seine Infrastrukturen physisch lokalisiert und seine Daten gespeichert sind, was der Kunde mit der Wahl des Rechenzentrums in seiner Bestellung ausdrücklich bestätigt.

Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass OVHcloud zur Sperrung des Service berechtigt ist, wenn dieser für eine gegen die Gesetze des Landes, in dem die von OVHcloud zur Verfügung gestellte Hardware physisch lokalisiert ist, verstoßende Aktivität eingesetzt wird.

Der Kunde verpflichtet sich bei geolokalisierten IP-Adressen ausdrücklich zur Vermeidung von Rechts- und Vertragsverletzungen in dem Land, in dem die IP-Adresse eingesetzt wird. Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass OVHcloud bei Kenntniserlangung rechts- und/oder vertragswidriger Nutzung von IP-Adressen des Kunden alle geolokalisierten IP-Adressen des Kunden unverzüglich sperren kann.

Jedes der Rechenzentren, in denen sich Instanzen von Public Cloud Projekten befinden, verfügt über eine monatliche Menge an inklusivem ausgehendem öffentlichen Traffic, der von diesen Instanzen genutzt werden kann. Für die meisten Rechenzentren ist diese Menge unbegrenzt. In den Rechenzentren, in denen die Traffic-Menge jedoch begrenzt ist, wird der über dieses Limit verbrauchte Traffic zusätzlich abgerechnet. Die Liste der betreffenden Rechenzentren sowie die Menge des inklusiven ausgehenden öffentlichen Traffics und die geltenden Tarife sind auf der OVHcloud Website aufgeführt.

§ 10: SNAPSHOT

OVHcloud stellt dem Kunden eine Funktion zur Verfügung, mit der er „Momentaufnahmen“ (oder Snapshots) der Instanz machen kann.

OVHcloud weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass ein Snapshot keine vollwertige und ordnungsgemäße Sicherung der Daten der Instanz darstellt, sondern nur eine „Momentaufnahme“ davon. Ein Snapshot entbindet den Kunden also in keinem Fall von der Erstellung eines Backups seiner Daten gemäß § 6 der vorliegenden Bedingungen. Solche Snapshots werden zeitlich unbegrenzt gespeichert und gemäß § 13 der vorliegenden Vertragsbedingungen abgerechnet. Der Kunde kann die Wiederherstellung seiner Instanz von jedem gespeicherten Snapshot ausführen. In diesem Fall werden sämtliche auf der Instanz befindlichen Daten gelöscht und die Daten des ausgewählten Snapshots wiederhergestellt.

§ 11: SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

11.1 OVHcloud garantiert folgende Service Level:

(a) General Purpose Instanzen: Monatliche Verfügbarkeit: 99,999 %

(b) CPU Instanzen: Monatliche Verfügbarkeit: 99,99 %

(c) RAM Instanzen: Monatliche Verfügbarkeit: 99,99 %

(d) GPU Instanzen: Monatliche Verfügbarkeit: 99,999 %

(e) IOps Instanzen: Monatliche Verfügbarkeit: 99,9 %

(f) Sandbox Instanzen: Monatliche Verfügbarkeit: 99,95 %

(g) Object Storage Container

Monatliche Verfügbarkeit: 99,90 %

Monatliche Nachhaltigkeit der Daten: 100 %

*Unter „**monatlicher Verfügbarkeit**“ versteht man die Gesamtanzahl von Minuten des betreffenden Monats, abzüglich der Anzahl Minuten der Nichtverfügbarkeit des betreffenden Monats, geteilt durch die Gesamtanzahl von Minuten des betreffenden Monats.*

*Unter „**Nichtverfügbarkeit**“ versteht man, wenn mehr als drei (3) Minuten lang ununterbrochen kein Zugang zum Object Storage Container des Kunden oder keine Verbindung zur aktiven Instanz des Kunden besteht. Die Verbindungsunterbrechung wird von OVHcloud insbesondere mithilfe von*

Monitoring-Anfragen des Typs ARP PING (Address Resolution Protocol) festgestellt. Die Zeit der Nichtverfügbarkeit wird von OVHcloud ab der Eröffnung des Störungstickets ermittelt. Wenn OVHcloud aufgrund bestimmter vom Kunden auf seinen Instanzen vorgenommener Konfigurationen die vorgenannten technischen Monitoring-Operationen zur Überprüfung der Verfügbarkeit der Dienstleistungen nicht durchführen kann, gelten die obenstehend garantierten Service Level nicht.

Unter „Resilienz“ versteht man die Fähigkeit von OVHcloud dem Kunden die im Object Storage Container gespeicherten Daten im Falle einer gemäß nachfolgenden Bedingungen ordnungsgemäß gemeldeten Nichtverfügbarkeit erneut verfügbar zu machen. Die Resilienzverpflichtung gilt ausschließlich für den Object Storage Container Dienst und nicht für die anderen von OVH im Rahmen des OVH Public Cloud Dienstes angebotenen Speicherkapazitäten. Die Resilienzverpflichtung von OVHcloud stellt für den Kunden auf keinen Fall eine Garantie gegen den Verlust seiner Inhalte und seiner Daten dar. Der Kunde bleibt für die Sicherung seiner Daten und das Business Continuity Management (Geschäftskontinuität) gemäß § 6.6 weiterhin alleine verantwortlich.

Das vorstehende Service Level Agreement gilt vorbehaltlich nachstehender Bedingungen sowie unter der Voraussetzung, dass der Kunde im Falle einer Nichtverfügbarkeit zur Wiederherstellung des Dienstes mit OVHcloud zusammenarbeitet und seine Mitwirkungspflichten vollumfänglich erfüllt.

Im Falle einer Nichtverfügbarkeit meldet der Kunde den Vorfall und teilt OVHcloud alle für die Diagnose und das Eingreifen von OVHcloud erforderlichen Informationen mit. Der Kunde verpflichtet sich zudem jederzeit erreichbar zu sein, damit er auf erste Aufforderung von OVH mit OVH zusammenarbeiten kann, insbesondere indem er jegliche angefragte Zusatzinformation schnellstmöglich liefert und alle erforderlichen Tests und Kontrollen nach Maßgabe von OVHcloud umgehend durchführt. Sofern erforderlich, gestattet der Kunde OVH den Zugang zu seinem Verwaltungsinterface. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Leistungen aus diesem Service Level Agreement, wenn er nicht kurzfristig erreichbar ist und/oder nicht mit OVHcloud im erforderlichen Umfang zusammenarbeitet. Die vorliegende Vereinbarung betrifft keinesfalls die Verfügbarkeit der Elemente, die weiterhin der alleinigen Kontrolle des Kunden unterliegen, wie insbesondere Software oder Anwendungen, die vom Kunden auf der Instanz installiert und verwendet werden. Bei einem Wechsel der Instanz infolge einer Störung obliegt es dem Kunden seine Software und Anwendungen neu zu installieren oder zurückzusetzen und seine darauf gespeicherten Daten und Informationen wiederherzustellen.

11.2 Wenn OVHcloud feststellt, dass die Instanzen oder der Object Storage Container des Kunden verfügbar und voll funktionsfähig sind, ist OVHcloud von allen weiteren Pflichten im Rahmen des vorliegenden Service Level Agreements entbunden. OVHcloud verpflichtet sich jedoch dem Kunden auf Anfrage bei der Ermittlung der Ursache der Schwierigkeiten des Kunden zu helfen. Wenn OVHcloud eine Nichtverfügbarkeit feststellt, schließt OVHcloud die Fehlerdiagnose ab und arbeitet zusammen mit dem Kunden an der Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

11.3 Wenn die im vorstehenden § 11.1 definierten Service Level nicht erreicht werden, kann der Kunde eine Gutschrift verlangen, sofern diese aufgrund der nachstehend aufgeführten Fälle nicht ausgeschlossen ist:

- Nicht-Einhaltung der Verfügbarkeitsrate:

Die Gutschrift entspricht 0,5 % des vom Kunden bezahlten Monatsbetrages für den betreffenden Monat für das von der Nichtverfügbarkeit betroffene Element (Instanz oder Object Storage Container) pro einer (1) Folgeminute Nichtverfügbarkeit (nach den ersten drei (3) ununterbrochenen Minuten des Zugangs- oder Konnektivitäts-Verlustes) beschränkt auf 50 % (fünfzig Prozent) des Monatsbetrages für Instanzen und 100 % des Monatsbetrages für Object Storage Container.

- Nicht-Einhaltung der Resilienz der Daten (Object Storage Container):

Die Gutschrift entspricht 100 % des vom Kunden für den betroffenen Monat bezahlten Monatsbetrages für den von der Funktionsstörung betroffenen Teil des Object Storage Containers.

Die Gutschriften werden auf einfache Anfrage direkt dem OVH-Kundenkonto des Kunden bei OVHcloud gutgeschrieben. Die Anfrage des Kunden muss unbedingt spätestens einen Monat nach der von OVHcloud festgestellten Nichtverfügbarkeit über dessen Verwaltungsinterface erfolgen. Andernfalls verliert der Kunde den Anspruch auf die Gutschrift. Im Rahmen des Public Cloud Dienstes müssen die Gutschriften vom Kunden in dem Monat eingelöst werden, der auf die Gutschriften auf das Kundenkonto folgt. Andernfalls verfallen die Gutschriften und können nicht mehr eingelöst werden. Die Gutschriften werden dem Kunden in keinem Fall bar ausgezahlt. Es wird ausdrücklich vereinbart, dass die vorgenannte Gutschrift für die Nichteinhaltung der betreffenden Serviceverpflichtung durch OVHcloud ein pauschalierter Schadenersatz für den Gesamtschaden ist und der Kunde darüber hinaus keine weiteren Ansprüche gegen OVHcloud geltend machen wird. Wenn ein Ereignis zu der Nicht-Einhaltung mehrerer Service Level Agreements führt, sind diese Gutschriften nicht kumulierbar. Dem Kunden wird der höhere Betrag gutgeschrieben.

11.4 Ein Anspruch des Kunden auf Gutschrift entsteht nicht, sofern die Nichtverfügbarkeit oder die Nicht-Einhaltung der Resilienzvereinbarung teilweise oder vollständig zurückzuführen ist auf:

- (i) Ereignisse und Faktoren, die nicht von OVHcloud beeinflusst und/oder kontrolliert werden können, wie zum Beispiel alle Fälle höherer Gewalt, durch Verschulden Dritter verursachte Fälle, Verbindungsprobleme zum Internet, Störungen des Internets, Fehlfunktionen oder Bedienungsfehler der Hardware oder der Software unter der Kontrolle des Kunden, insbesondere der auf den Instanzen und Object Storage Containern installierten Applikationen (Aufzählung beispielhaft und nicht abschließend);
- (ii) Verletzungen der vertraglichen Mitwirkungspflichten des Kunden, insbesondere unterlassene Mitwirkung bei der Behebung einer Störung;
- (iii) Missbrauch oder unsachgemäße Verwendung des Dienstes durch den Kunden, insbesondere unsachgemäße Verwendung der Instanzen und Object Storage Container oder des Verwaltungsinterfaces (Aufzählung beispielhaft und nicht abschließend);
- (iv) geplante Wartungsarbeiten;
- (v) Unterbrechungen gemäß § 6 dieser besonderen Bedingungen;
- (vi) Hackerangriffe.

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 in solchen Fällen von OVHcloud ein Kostenvoranschlag vorab 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.

§ 12: VERTRAGSDAUER

Der Vertrag beginnt mit Bestellung des Dienstes durch den Kunden und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Eine Kündigung ist nach Maßgabe der allgemeinen Geschäftsbedingungen von OVHcloud möglich.

Der Kunde kann über sein Verwaltungsinterface jederzeit den gesamten Dienst oder Teile davon (insbesondere Instanzen, Object Storage Container und Archivierungsbereiche) einrichten und löschen.

Eine Mindestnutzungsdauer wird nicht vereinbart. Dem Kunden ist bekannt, dass jede angefangene Stunde oder jeder angefangene Monat gemäß den Bedingungen des nachstehenden § 13 berechnet wird.

Die Instanzen, Object Storage Container und Archivierungsbereiche, auf denen die Daten des Kunden gespeichert sind, bleiben von einem Monat zum nächsten verfügbar, sofern der Kunde sie nicht über sein Verwaltungsinterface gelöscht hat.

§ 13: PREISE, ZAHLUNGSMITTEL UND RECHNUNGSTELLUNG

Die gültigen Preise sind auf der OVHcloud Seite abrufbar. Sie werden in Euro und inklusive Mehrwertsteuer ausgewiesen.

13.1 Instanzen und damit verbundene Elemente

Der Preis für Instanzen und gegebenenfalls für damit verbundene Elemente (wie z. B. Betriebssystem, Speicherplatz) hängt von dem vom Kunden gewählten Abrechnungsmodell und der Dauer der Bereitstellung der Instanzen und der damit verbundenen Elemente ab.

Es werden zwei Abrechnungsmodelle angeboten:

- ein Stundentarif,
- ein monatlicher Festpreis.

Der monatliche Festpreis gilt für die Nutzung einer Instanz (und gegebenenfalls der damit verbundenen Elemente) für den gesamten Kalendermonat, in dem die Instanz eingerichtet wurde. Wenn die Instanz im laufenden Monat eingerichtet wird, wird der monatliche Festpreis pro rata temporis abgerechnet, ausgehend von der Anzahl der seit der Einrichtung der Instanz bis zum Ende des laufenden Monats verbleibenden Stunden (die Zeit der Einrichtung der Instanz wird als eine volle Stunde berechnet).

Der monatliche Festpreis (vollständig oder anteilig) ist vom Kunden in voller Höhe zu bezahlen, auch dann, wenn die betroffene Instanz vor dem jeweiligen Monatsende gelöscht wurde. Jedes mit einem monatlichen Festpreis in Rechnung gestellte Element (Instanz und damit verbundene Elemente), das nicht gelöscht wird, wird weiterhin nach dem jeweils gültigen Monatspreis berechnet.

Beim Stundentarif wird dem Kunden jede angefangene Stunde in voller Höhe berechnet, auch dann, wenn die Instanz während dieser Zeitspanne eingerichtet und/oder gelöscht wurde.

Dem Kunden wird jede erstellte Instanz (einschließlich der damit verbundenen Elemente) gemäß den vorliegenden Bedingungen berechnet, auch dann, wenn sie nicht vom Kunden genutzt wird. Die Instanzen (und damit verbundene Elemente) gelten als eingerichtet, sobald der Kunde sie in seinem Verwaltungsinterface oder über die API bestätigt. Ab dem Zeitpunkt der Einrichtung erscheint die Instanz im Verwaltungsinterface des Kunden. Die Bereitstellung endet mit der Löschung der Instanz. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass eine deaktivierte, aber nicht gelöschte Instanz weiterhin berechnet wird. Der Status der Instanz ist im Verwaltungsinterface des Kunden ersichtlich.

13.2 Object Storage Container und Archivierungsbereich

Die Kosten für den zugewiesenen Speicherplatz (Object Storage Container, Archivierungsbereich und Speicherplatz der Snapshots) ergeben sich aus dem genutzten Speicherplatzvolumen, der Nutzungsdauer des Speicherplatzes und dem ein- und ausgehenden Traffic.

Preise für die Bereitstellung des Speicherplatzes:

OVHcloud bietet einen Stundentarif pro Gigabyte an. Das Gigabyte Speicherplatz wird immer in voller Höhe berechnet, auch wenn es nicht vollständig genutzt wird (aufgerundet auf das nächsthöhere Gigabyte). Jede angefangene Stunde, während der ein Gigabyte Speicherplatz genutzt wird, wird dem Kunden zum vollen Stundensatz berechnet, auch dann, wenn die Nutzung des Gigabyte Speicherplatzes während der Zeitspanne beginnt und/oder gelöscht wird.

Preise für auf dem Speicherplatz ein- und ausgehenden Traffic:

OVHcloud bietet einen Tarif für die Nutzung pro Gigabyte ein- und ausgehender Daten an. Unter „Gigabyte eingehender Daten“ versteht man das Gigabyte Daten, das unabhängig von der Herkunft (Internet und/oder OVHcloud-Netz und/oder privates Netz eines Dritten) auf dem Speicherplatz eingeht. Unter „Gigabyte ausgehender Daten“ versteht man das Gigabyte Daten, das unabhängig vom Bestimmungsort (Internet und/oder OVHcloud-Netz und/oder privates Netz eines Dritten) vom Speicherplatz abgeht.

Es wird jeglicher ein- oder ausgehender Traffic berechnet, der aus einer Anfrage resultiert, außer bei HTTP-Fehlern. Die Anfragen selbst sind kostenlos.

Abweichend von den vorstehenden Bestimmungen wird der auf den Object Storage Containern eingehende Traffic dem Kunden nicht berechnet.

Die Bereitstellung des sogenannten „lokalen“ Speicherplatzes (direkt mit der Instanz verbunden) sowie auch der ausgehende Traffic von besagtem „lokalen“ Speicherplatz ist in den Kosten für die Instanz enthalten.

13.3 Allgemeines

Der Kunde führt die Einrichtung oder Löschung über sein Verwaltungsinterface aus. Wenn es mehrere Abrechnungsmodelle gibt, kann der Kunde bei der Einrichtung der betroffenen Elemente (z. B. der Einrichtung einer Instanz) den anwendbaren Tarif über sein Verwaltungsinterface bestimmen.

Beim monatlichen Festbetrag wird der Dienst im Voraus direkt nach der Einrichtung der betroffenen Elemente (Instanz und damit verbundene Elemente) durch den Kunden in Rechnung gestellt.

Beim Stundentarif oder nutzungsabhängigen Tarif werden die Dienste monatlich nachschüssig berechnet, d. h. am Anfang des Monats über den von OVHcloud festgestellten Verbrauch des Vormonats. OVHcloud behält sich vor, vorgenannte Dienste dem Kunden vor Ablauf des laufenden Kalendermonats in Rechnung zu stellen, falls der für die vom Kunden für den betroffenen Monat in Anspruch genommenen Dienste fällige Gesamtbetrag eine erhebliche Höhe erreicht hat. Die Zeitspanne der Bereitstellung wird von OVHcloud auf der Grundlage der auf seinem Informationssystem verfügbaren Daten festgestellt, die für den Kunden maßgebend und vollumfänglich verbindlich sind.

Die Zahlungen sind drei (3) Tage nach Rechnungstellung fällig durch Abbuchung vom Bankkonto, PayPal-Konto oder OVH-Kundenkonto. Der Kunde ist verpflichtet dafür zu sorgen, dass sein Bankkonto oder das gewählte Zahlungsmittel stets über ausreichende Deckung verfügt. Wenn OVHcloud den fälligen Rechnungsbetrag über die gewählte Zahlungsart nicht abbuchen kann, wird der Kunde per E-Mail von OVHcloud aufgefordert diesen unverzüglich zu begleichen. Im Fall des Verzugs wird der Dienst von OVHcloud gesperrt, worauf der Kunde ausdrücklich hingewiesen wird. Weitere Ansprüche von OVHcloud bleiben davon unberührt.

§ 14: KÜNDIGUNG, EINSCHRÄNKUNG UND SPERRUNG DES DIENSTES

14.1 Im Fall höherer Gewalt kann der Vertrag gemäß den allgemeinen Vertragsbedingungen von OVHcloud von beiden Parteien ohne Anspruch auf Schadensersatz jederzeit gekündigt werden.

14.2 Der Vertrag kann in Textform von dem Kunden gekündigt werden. Der Kunde kann seine Dienstleistung über sein Verwaltungsinterface kündigen und schließen.

14.3 Verstößt der Kunde gegen Verpflichtungen aus den vorliegenden besonderen Vertragsbedingungen zum Public Cloud Dienst und hat der Kunde von seinem Dienst aus Handlungen vorgenommen, die ihm ausdrücklich untersagt wurden und/oder einen strafbaren Inhalt auf den Diensten bzw. auf der OVHcloud-Infrastruktur verbreitet und/oder Handlungen begangen, die eine zivil- oder strafrechtliche Haftung nach sich ziehen können und/oder Handlungen begangen, die Rechte Dritter verletzen können, behält sich OVHcloud vor, die Dienste des Kunden fristlos und ohne vorherige Ankündigung zu schließen und/oder den Vertrag fristlos zu kündigen. Etwaige Schadensersatzansprüche von OVHcloud bleiben hiervon unberührt.

14.4 Nach Beendigung des Vertrages werden ungeachtet des Beendigungsgrundes sowohl die Instanzen und die Object Storage Container als auch die damit verbundenen Elemente des Kunden sowie alle hierauf gespeicherten Daten von OVHcloud gelöscht.

14.5 In jedem Fall richten sich die eingeleiteten Einschränkungs-, Begrenzungs- oder Sperrmaßnahmen nach der Schwere der Vertragsverletzung(en) sowie nach deren Häufigkeit. Die Art der gewählten Maßnahmen ergibt sich aus der Art der festgestellten Vertragsverletzung(en).

14.6 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass OVHcloud eine Einschränkung, Begrenzung oder Sperrung der Dienste vornimmt, wenn OVHcloud eine diesbezügliche offizielle Aufforderung einer zuständigen Verwaltungs-, Schiedsgerichts- oder Gerichtsbehörde erhält und diese in Übereinstimmung mit den jeweils anwendbaren Rechtsvorschriften ergeht. Eine eigene Verpflichtung zur Prüfung besteht für OVHcloud ausdrücklich nicht.

§1: BESCHREIBUNG DES SERVICE

Im Rahmen des Service bietet OVHcloud dem Kunden eine Lösung auf der Grundlage des Kubernetes-Open-Source-Systems, das von der Cloud Native Computing Foundation® gehostet wird, so dass die containerisierten Anwendungen des Kunden und die zugrunde liegenden Ressourcen (einschließlich Computerinstanzen und zusätzlicher Festplatten) innerhalb der OVHcloud Public Cloud über die API orchestriert werden können.

Somit profitiert der Kunde von einem Kubernetes-Cluster (nachfolgend "Cluster" genannt), der mit einem Public Cloud-Projekt verbunden ist. Sobald der Cluster des Kunden mit einem Projekt verbunden ist, kann der Kunde den Cluster konfigurieren und Ressourcen (beispielsweise Arbeitsknoten (Instanzen), persistente Volumes (zusätzliche Festplatten) oder Load Balancer) über die von OVHcloud entwickelte und bereitgestellte API hinzufügen/entfernen und seine Ressourcen über die Standard-Kubernetes-API orchestrieren.

Ressourcen, die im Rahmen des OVHcloud Managed Kubernetes Service orchestriert werden (z.B. Public Cloud Instanzen, etc.), unterliegen weiterhin den für sie geltenden Geschäftsbedingungen, insbesondere den Sonderbedingungen.

§ 2: BEDINGUNGEN FÜR DIE NUTZUNG DES SERVICE

2.1 Voraussetzung

Um den Service nutzen zu können, muss dieser mit einem OVHcloud „Public Cloud Projekt“ des Kunden verknüpft sein.

2.2 Cluster-Management und Updates

Die für das Clustermanagement verantwortliche Hauptinfrastruktur (im Folgenden „Master-Infrastruktur“ genannt) wird von OVHcloud für den Kunden bereitgestellt, gehostet, verwaltet und in betriebsbereitem Zustand erhalten. Somit wird die vom Kunden durchgeführte Cluster-Konfiguration von OVHcloud auf einer eigenen Infrastruktur, die sich im gleichen Verfügbarkeitsbereich wie der Cluster befindet, im Rahmen des Service gespeichert. Dies kann jedoch keine dauerhafte Speicherung der Konfiguration des Kunden darstellen. Es obliegt der alleinigen Verantwortung des Kunden, sämtliche für die Aufrechterhaltung seiner Konfiguration erforderlichen Vorgänge durchzuführen, wobei der Grad der Kritikalität des Service für die Tätigkeit des Kunden und seine Risikoanalyse zu berücksichtigen sind, insbesondere im Falle einer Abschaltung oder Wartung des Service, eines Versions-Upgrades oder eines Updates.

Im Rahmen des Service ist OVHcloud für die Installation und Aktualisierung der Komponenten der Master-Infrastruktur sowie der Softwarekomponenten, wie z.B. Betriebssysteme, verantwortlich, die sich auf den Arbeitsknoten - „workers“ - des Clusters befinden. Mit Ausnahme der Master-Infrastruktur ist der Kunde seinerseits für die Verwaltung der in seinem Cluster orchestrierten Ressourcen verantwortlich.

OVHcloud empfiehlt dem Kunden dringend, nicht in direkter Weise, insbesondere nicht über seine Managementschnittstelle oder über die Open-Stack-API, mit den im Rahmen des Managed Kubernetes Service verwalteten Ressourcen zu interagieren.

OVHcloud behält sich das Recht vor, die von ihr vorinstallierten Betriebssysteme und Anwendungen zu aktualisieren, insbesondere durch Updates und/oder Upgrades auf die von ihr für notwendig erachtete Version. Für den Fall, dass ein Update eines vom Kunden verwendeten Betriebssystems oder einer Anwendung erforderlich ist, erfolgt dieses Update gemäß der vom Kunden in der Servicekonfiguration gewählten Update-Strategie. Gegen OVHcloud können diesbezüglich keinerlei Haftungsansprüche geltend gemacht werden, wenn der Kunde Updates verweigert oder den Zugriff auf die Knoten für OVHcloud blockiert hat.

Damit der Managed Kubernetes Service die Ressourcen, aus denen sich der Cluster des Kunden zusammensetzt, gemäß den vom Kunden über die API definierten Anweisungen orchestrieren kann, akzeptiert der Kunde ausdrücklich, dass der genannte Service automatisch Ressourcen hinzufügen, löschen und/oder ändern kann, und erkennt an, dass er zur Zahlung sämtlicher Beträge verpflichtet ist, die im Zusammenhang mit der Nutzung dieser Ressourcen entstehen.

2.3 Standort

Der Standort des Clusters wird vom Kunden zum Zeitpunkt seiner Erstellung aus den verfügbaren Rechenzentren ausgewählt.

§3: SERVICE-LEVEL-ZIELE

Um einen qualitativ hochwertigen Service zu bieten, ist OVHcloud bestrebt, die Master-Infrastruktur hochverfügbar zu halten, um eine monatliche Verfügbarkeitsrate des API Kubernetes-Servers von mehr als oder gleich 99,5% zu erreichen.

Da jedoch dem Kunden der Managed Kubernetes Service durch OVHcloud kostenlos zur Verfügung gestellt wird, ist diese monatliche Verfügbarkeitsrate nicht garantiert und die Nichteinhaltung der monatlichen Verfügbarkeitsrate berechtigt den Kunden nicht zur Geltendmachung eines Anspruchs auf Schadensersatz.

Die von dem Managed Kubernetes Service orchestrierten Ressourcen (und insbesondere die Instanzen, die die Arbeitsknoten bilden, welche die Container des Kunden hosten) unterliegen den Service Level-Verpflichtungen, die in den für sie geltenden Besonderen Service-Bedingungen definiert sind.

§ 1: BESCHREIBUNG DES DIENSTES

Der Managed Private Registry Dienst ermöglicht es Kunden, containerisierte Datenbanken von Software-Images („Images“) zu verwalten und diese Software-Images organisiert und sicher zu speichern.

Der Kunde verfügt standardmäßig über Speicherplatz, der ihm im Rahmen des Dienstes zur Verfügung gestellt wird. Der Dienst stellt ebenfalls ein Verwaltungsinterface sowie API-Anwendungen, Tools und Software-Komponenten („Komponenten“) zur Verfügung, mithilfe derer die Daten des Kunden (Docker Registry API, Harbor Core, Notary usw.) verarbeitet werden können.

Der Dienst wird in verschiedenen Modellen (S, M oder L) in jeweils unterschiedlichen Ausführungen angeboten, die auf der OVHcloud Website beschrieben sind.

Die vom Kunden über den Dienst gespeicherten Daten werden standardmäßig repliziert. Die dafür verwendeten Speicherplätze befinden sich in derselben Region, die der Kunde bei der Erstellung seiner Managed Private Registry im Rahmen seines OVHcloud „Public Cloud Projekts“ ausgewählt hat.

§ 2: NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR DEN DIENST

2.1 Voraussetzungen

Für die Verwendung des Dienstes muss dieser mit einem OVHcloud Public Cloud Projekt des Kunden verbunden sein.

2.2 Allgemeines

Der Dienst unterliegt den geltenden Vertragsbedingungen, insbesondere den vorliegenden Besonderen Vertragsbedingungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von OVHcloud. Diese sind gemäß ihren Bestimmungen anzuwenden.

Der Managed Private Registry Dienst richtet sich an Unternehmenskunden. Daher darf der Dienst vom Kunden ausschließlich im Rahmen seiner unternehmerischen Tätigkeit und für die Bedürfnisse seines Unternehmens verwendet werden. Die Nutzung des Dienstes im Rahmen öffentlicher Registries, die über das Internet frei zugänglich sind, ist verboten. OVHcloud behält sich vor, den Dienst bei missbräuchlicher Verwendung zu sperren oder zu kündigen. Im Falle eines vom Kunden ausgehenden exzessiven Traffic, behält OVHcloud sich das Recht vor, den Dienst zu sperren.

Im Rahmen des Dienstes sichert OVHcloud den störungsfreien Betrieb der physischen Infrastrukturen und des Netzwerks, über die der genannte Dienst betrieben wird, sowie die Aktualisierung der dem Kunden zur Verfügung gestellten Komponenten. Für die Verwaltung des Dienstes, insbesondere für

die Verwaltung seiner Nutzungsrechte sowie für die Umsetzung notwendiger Maßnahmen für die Nachhaltigkeit seiner Daten und weiteren Inhalten ist der Kunde selbst verantwortlich.

Über das Verwaltungsinterface kann der Kunde den Dienst nutzen. Er kann insbesondere seine Daten verwalten, die verfügbaren Tools und Softwarekomponenten verwenden, seinem Ressourcenverbrauch folgen und den gespeicherten Verbrauch einsehen.

Für jedes Modell ist eine begrenzte Anzahl an ausgehenden parallelen Verbindungen festgelegt. Die genauen Angaben hierfür sind auf der Website von OVHcloud beschrieben.

2.3 Komponenten

Im Rahmen des Dienstes stellt OVHcloud den Kunden unterschiedliche Komponenten zur Verfügung. Diese können Open Source oder proprietär sein. Alle dem Kunden im Rahmen des Dienstes von OVH zur Verfügung gestellten Komponenten sind das alleinige Eigentum von OVHcloud oder von Dritten, die OVHcloud deren Nutzung gewährt haben. OVHcloud tritt das Nutzungsrecht dieser zur Verfügung gestellten Komponenten an den Kunden ausschließlich für die Nutzung im Sinne seiner Geschäftstätigkeit ab. Einige Komponenten sind nur für einzelne Modelle der Managed Private Registry verfügbar. Die Modelle sind auf der Website von OVHcloud beschrieben.

Der Kunde verfügt insbesondere über eine Komponente, mit der er Sicherheitslücken (mithilfe der Liste an Sicherheitslücken) erkennen kann. OVHcloud vergibt für die Nutzung dieser Komponente keine Garantien und übernimmt keine Verantwortung, sollte diese Komponente eine Sicherheitslücke nicht erkennen. OVHcloud beschränkt sich darauf, den Kunden im Falle von erkannten Sicherheitslücken zu benachrichtigen. Die durchzuführenden Korrekturmaßnahmen liegen in der Verantwortung des Kunden. Die Komponente ist mit einer Auswahl an lizenzpflichtigen Listen vorkonfiguriert, die in der OVHcloud Dokumentation detailliert beschrieben wird.

Die von OVHcloud im Rahmen des Dienstes zur Verfügung gestellten Komponenten sind gemäß den geltenden Vertragsbedingungen zu verwenden, einschließlich gegebenenfalls der Produktbedingungen Dritter.

2.4 Datenverwaltung und -aufbewahrung

Dem Kunden allein obliegt die Verwaltung und die Überwachung seiner Daten. OVHcloud haftet in keinem Fall für den Verlust oder eine Veränderung der Daten des Kunden.

OVHcloud behält sich das Recht vor, Metadaten zur Nutzung des Dienstes zu sammeln; wie Daten über die Nutzung der CPU, RAM-Daten, Fehler in den Logs usw.

2.5 Wartungsarbeiten, Aktualisierungen und Upgrades

OVHcloud obliegen Wartungsarbeiten an den physischen Infrastrukturen, über die der Dienst betrieben wird, Aktualisierungen und Upgrades des Betriebssystems und der Software, die im Rahmen des Dienstes zur Verfügung gestellt werden sowie die Konfiguration des besagten Dienstes.

2.6 Beendigung des Dienstes

Bei einer Beendigung des Dienstes, unabhängig der Gründe (Ablauf, Kündigung, Sperrung, keine Verlängerung usw.), sowie am Ende der Aufbewahrungsdauer der Kundendaten, werden die gesamten Daten, die dem Dienst des Kunden zugeordnet sind, automatisch und unwiderruflich gelöscht. Es obliegt dem Kunden, darauf zu achten, seine Daten vor Beendigung des Dienstes oder Ablauf der Aufbewahrungsdauer zu speichern oder auf ein anderes System zu übertragen.

§ 3: DAUER UND BEDINGUNGEN FÜR DIE ABRECHNUNG DES DIENSTES

Die Abrechnung des Dienstes erfolgt über das bei der Bestellung ausgewählte Zahlungsmittel (*Pay as you go*) und unter den genannten Bedingungen.

Jede angefangene volle Stunde wird abgerechnet und muss komplett bezahlt werden.

Ausgehender, vom Kunden verbrauchter Traffic wird im Rahmen des Dienstes nicht abgerechnet.

§ 4: SERVICE-LEVEL

4.1 Service Level Agreement

OVHcloud verpflichtet sich, die folgenden Service-Level sicherzustellen:

Elemente	Service Level Agreement (SLA)	Entschädigungen
Zugriff auf notwendige Komponenten (Docker Registry API, Harbor Core & Notary)	Monatliche Verfügbarkeit: Modell S: 99,90 % Modell M: 99,95 % Modell L: 99,95 %	Gutschrift in Höhe von 5 % der monatlichen Kosten für den Dienst je Stunde Nichtverfügbarkeit über das SLA hinaus bis maximal 100 % der monatlichen Kosten.
Zugriff auf weitere Harbor-Komponenten (Job Service, Clair, Harbor UI & Harbor API)	Monatliche Verfügbarkeit: Modell M: 99,90 % Modell L: 99,90 %	Gutschrift in Höhe von 5 % der monatlichen Kosten für den Dienst je Stunde Nichtverfügbarkeit über das SLA hinaus bis maximal 100 % der monatlichen Kosten.
Datenresilienz	Monatliche Datenresilienzrate: Modell S: 100 % Modell M: 100 % Modell L: 100 %	Gutschrift für 100 % der vom Kunden pro Monat gezahlten Kosten, die für den von der Störung betroffenen Teil der Docker Registry im betreffenden Monat angefallen sind.

„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.

„Nichtverfügbarkeit“ bezeichnet eine von den OVH Sonden gemessene Antwortzeit auf einen HTTP-200-Aufruf (oder „call“) von weniger als dreißig (30) Sekunden (ohne push/pull Transfer eines Images, bei dem die Antwortzeit von der Größe des betreffenden Images abhängt).

„Resilienz“ bezeichnet die Leistung von OVHcloud dem Kunden die Daten erneut zur Verfügung zu stellen, die in der Docker Registry des Kunden vor einer korrekt festgestellten Nichtverfügbarkeit gespeichert wurden (siehe folgende Bedingungen). Die von OVHcloud angebotene Datenresilienz stellt für den Kunden in keinem Fall eine Garantie gegen den Verlust von Inhalten oder Daten dar. Es obliegt dem Kunden, seine Daten zu sichern und sicherzustellen, dass seine Geschäftstätigkeiten weiter ablaufen.

Die Entschädigungen werden dem Kunden auf seine einfache Anfrage hin direkt auf seinem OVHcloud Account gutgeschrieben. Die Anfrage des Kunden muss unbedingt über das Verwaltungsinterface getätigt werden und sie muss spätestens während des Folgemonats nach der Feststellung der Nichtverfügbarkeit durch OVHcloud gestellt werden. Übermittelt der Kunden innerhalb dieses Zeitraums keine Anfrage, hat er kein Anrecht mehr auf die genannten Entschädigungen. Die gutgeschriebenen Beträge müssen vom Kunden innerhalb des folgenden Kalendermonats nach der Gutschrift auf dem OVHcloud Account des Kunden eingelöst werden. Löst der Kunde die Gutschriften nicht ein, gehen sie verloren und können nicht wieder verwendet werden. Die Gutschriften können dem Kunden keinesfalls in bar ausgezahlt werden.

Es wird ausdrücklich vereinbart, dass die oben genannten Gutschriften 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.

Sollte ein Ereignis zur Nichteinhaltung mehrerer der Service Level Verpflichtungen führen, können die Gutschriften nicht kumuliert werden. Es findet dann die für den Kunden vorteilhafteste Gutschrift Anwendung.

Ein Anspruch des Kunden auf eine Gutschrift gemäß diesem Agreement entsteht nicht, wenn die Nichtverfügbarkeit oder fehlerhafte Resilienz 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 ausgeführten Anwendungen auf der Instanz), (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 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 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 Schadensersatzansprüchen festzustellen. Insbesondere ist die Verwendung aller durch die Informationssysteme von OVHcloud erfassten Daten (wie z. B. Verbindungsdaten) zulässig.

4.2 Service Level Objectives

OVHcloud unternimmt alle Anstrengungen, um Störungen innerhalb der aufgeführten Zeiträume zu beheben:

Elemente	Ziele
Durchschnittliche Antwortzeit der API	4 Sekunden
Durchschnittlicher Statuscode der Registries eine Stunde nachdem ein Dienst eingerichtet wurde	1 % Serverfehler
Durchschnittlicher Harbor-Statuscode eine Stunde nachdem ein Dienst eingerichtet wurde	1 % Serverfehler

() Die Einhaltung der oben definierten Service Level Objectives ist nicht garantiert.*

§ 1: BESCHREIBUNG DES DIENSTES

Im Rahmen des Dienstes stellt OVHcloud dem Kunden einen Lastverteiler (oder „Verteiler“) zur Verfügung, der es ihm ermöglicht, eine Arbeitslast durch die Verteilung von Datenpaketen des Datenverkehrs des Kunden auf mehrere seiner Dienste zu verteilen, um eine bessere Leistungsfähigkeit, optimierte Antwortzeiten und eine größere Fehlertoleranz gegenüber Ausfällen und Nichtverfügbarkeit zu erreichen.

Die verschiedenen Funktionalitäten und Merkmale der Verteiler sind auf der Website von OVHcloud beschrieben und dort einsehbar. Diese Funktionen und Merkmale ändern sich fortlaufend. Es obliegt dem Kunden, diese Änderungen zur Kenntnis zu nehmen, insbesondere bei allen neuen Bestellungen.

Die als Teil des Dienstes eingesetzten Ressourcen (wie z.B. Public-Cloud-Instanzen usw.) unterliegen weiterhin den für sie geltenden Dienstleistungsbedingungen, insbesondere den besonderen Bedingungen.

§ 2: NUTZUNGSBEDINGUNGEN DES DIENSTES

2.1 Voraussetzungen

Um den Dienst nutzen zu können, muss dieser mit einem „Public-Cloud-Projekt“ OVHcloud des Kunden verbunden sein.

2.2 Konfiguration und Wartung

Der Kunde ist allein für die Verwaltung, die Konfiguration und die Nutzung seines Verteilers verantwortlich. OVHcloud lehnt daher jede Verantwortung im Falle einer Störung des Dienstes aufgrund einer falschen Konfiguration seines Verteilers durch den Kunden ab.

OVHcloud übernimmt die Verwaltung und die operationelle Wartung der Infrastruktur, auf der der Verteiler des Kunden basiert, und behält sich dabei das Recht vor, den Dienst zu ändern, um seine zu erhalten oder dessen einwandfreies Funktionieren zu gewährleisten. OVHcloud kann daher zur Durchführung von Wartungs-, Upgrade- oder Aktualisierungsmaßnahmen veranlasst werden. OVHcloud wird den Kunden mit Hilfe der dafür vorgesehenen Schnittstelle über sämtliche geplanten Wartungsarbeiten informieren.

OVHcloud ist in keiner Weise verpflichtet, ein Backup der Verteiler-Konfiguration des Kunden zu erstellen. Es obliegt dem Kunden, in eigener Verantwortung alle notwendigen Operationen zur Erhaltung seiner Konfiguration durchzuführen, wobei das Kritikalitätsniveau des Dienstes im Hinblick auf die Tätigkeit des Kunden und seine Risikoanalyse zu berücksichtigen ist, insbesondere im Falle einer Einstellung des Dienstes oder bei Wartungsarbeiten, Upgrades oder Aktualisierungen.

OVHcloud erinnert den Kunden daran, dass sämtliche Funktionen des Dienstes, die es ihm ermöglichen, zu einer früheren Konfiguration zurückzukehren, keinesfalls ein Verfahren zur Erstellung einer dauerhaften Sicherung der Konfiguration des Kunden darstellen.

§ 3: DAUER DES DIENSTES UND FINANZIELLE BEDINGUNGEN

Der Dienst wird auf einer „Pay-as-you-go“-Basis unter den oben genannten Bedingungen und Konditionen in Rechnung gestellt. Jede angefangene Stunde (gerechnet ab jeder vollen Stunde) wird in voller Höhe berechnet und fällig. Ausgehender Datenverkehr, der vom Kunden verbraucht wird, wird nicht als Teil des Dienstes in Rechnung gestellt.

§ 4: SERVICE-LEVEL-AGREEMENT

OVHcloud verpflichtet sich, das Dienstleistungsniveau hinsichtlich der Verfügbarkeit des Verteilers und der Wiederherstellungszeiten, wie auf der Website von OVHcloud beschrieben, zu gewährleisten. Bei Nichteinhaltung dieser SLAs werden folgende Entschädigungszahlungen fällig:

Verpflichtungen von OVH:	Entschädigungen:
Monatliche Verfügbarkeitsrate	Gutschrift von 5% der monatlichen Kosten des nicht verfügbaren Verteilers für jede volle Stunde der Nichtverfügbarkeit über das SLA hinaus, bis zu einem Höchstbetrag von 30% der genannten monatlichen Kosten.
Garantie der Wiederherstellungszeit*	Gutschrift von 5% der monatlichen Kosten des nicht verfügbaren Verteilers für jede volle Stunde über das SLA hinaus, bis zu einem Höchstbetrag von 30% der genannten monatlichen Kosten.

() Die Wiederherstellungszeit wird ab dem Zeitpunkt berechnet, zu dem OVHcloud festgestellt hat, dass der Dienst der Lastverteilung unwirksam ist. „Wiederherstellung“ bedeutet lediglich die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit des betroffenen Verteilers.*

*Unter „**Verfügbarkeit**“ versteht sich der funktionelle Zustand des Dienstes, um vorrangig die Funktionsfähigkeit der Lastverteilung zu gewährleisten und den Dienst über das Internet zugänglich zu machen und zu konfigurieren. Es wird darauf hingewiesen, dass jegliche Störungen oder Fehlfunktionen, die auf eine falsche Konfiguration des Dienstes durch den Kunden zurückzuführen sind, nicht als Nichtverfügbarkeit angesehen werden.*

Die obigen Service-Level-Verpflichtungen werden vorbehaltlich der unten aufgeführten Ausschlüsse eingegangen.

Wenn OVHcloud feststellt, dass der Verteiler verfügbar und in gutem Funktionszustand ist, so ist es von seinen Verpflichtungen aus diesem SLA befreit.

Wenn OVHcloud eine Nichtverfügbarkeit feststellt, erstellt es die Diagnose und sorgt für die Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

Zur Berechnung der Entschädigung wird die Ausfallzeit vom Zeitpunkt der Erstellung eines Tickets für den Störfall bis zur von OVHcloud bestätigten Behebung der Störung gemessen.

Die Guthaben werden automatisch dem OVHcloud-Konto des Kunden gutgeschrieben. Sie müssen im Rahmen des Load Balancer Services verwendet werden und innerhalb eines Kalendermonats nach ihrer Zuteilung durch OVHcloud eingelöst werden. Andernfalls verfallen die Guthaben und können nicht verwendet werden. Guthaben können dem Kunden unter keinen Umständen in bar erstattet werden.

Es wird ausdrücklich vereinbart, dass die vorgenannten Guthaben eine pauschale Entschädigung des Kunden für alle Schäden darstellen, die aus der Nichteinhaltung der betreffenden Dienstleistungsverpflichtungen durch OVHcloud entstehen, wobei der Kunde auf sämtliche weiteren Forderungen, Ansprüche und/oder Maßnahmen in diesem Zusammenhang verzichtet.

Führt ein Ereignis zur Nichteinhaltung mehrerer Service-Level-Verpflichtungen, können die Gutschriften nicht kumuliert werden. Es wird das für den Kunden günstigste Guthaben ausgewählt.

Der Kunde kann sich unter keinen Umständen auf den vorliegenden Artikel berufen und die vorgenannten Gutschriften im Falle einer Nichtverfügbarkeit geltend machen, die ganz oder teilweise (i) auf Ereignisse oder Faktoren zurückzuführen ist, die sich der Kontrolle von OVHcloud entziehen, wie z.B., aber nicht ausschließlich, Fälle höherer Gewalt, Handlungen Dritter, Internet-Verbindungsprobleme, Störungen des Internet-Netzwerks, Fehlfunktion oder unsachgemäße Nutzung von Hardware oder Software unter der Kontrolle des Kunden (insbesondere Anwendungen, die auf der Instanz laufen), (ii) eine Verletzung der Verpflichtungen aus diesem Vertrag durch den Kunden (insbesondere mangelnde Kooperation bei der Behebung des Zwischenfalls), (iii) eine missbräuchliche oder unangemessene Nutzung des Dienstes durch den Kunden (insbesondere falsche Konfiguration oder Nutzung des Verteilers oder der Verwaltungsschnittstelle usw.), (iv) geplante Wartungsarbeiten, (v) eine Unterbrechung, die unter den in Artikel 6 genannten Bedingungen eintritt, (vi) Hacking oder Computerpiraterie oder (vii) eine Fehlfunktion oder Nichtverfügbarkeit des/der mit dem Lastverteiler verbundenen Dienstes/Dienste. In solchen Fällen behält sich OVHcloud vorbehaltlich des Punktes (iv) das Recht vor, dem Kunden alle Einsätze in Rechnung zu stellen, die zur Wiederherstellung der Verfügbarkeit durchgeführt werden. Hierfür wird ein Kostenvoranschlag erstellt, der vom Kunden zu genehmigen ist.

Die Ursachen der Nichtverfügbarkeit und insbesondere die Feststellung der oben definierten Ausnahmefälle werden von OVHcloud mit allen verfügbaren Mitteln und insbesondere auf Grundlage der Elemente des Informationssystems von OVHcloud (wie z.B. Verbindungsdaten), die laut ausdrücklicher Vereinbarung zulässig sind, ermittelt.

§ 1: VERTRAGSGEGENSTAND - BESCHREIBUNG DES DIENSTES

Zweck der vorliegenden Besonderen Vertragsbedingungen ist die Definition der technischen und finanziellen Bedingungen, unter denen OVHcloud sich verpflichtet, den nachfolgend beschriebenen Data Processing Dienst (nachfolgend bezeichnet als der „Dienst“) bereitzustellen.

Der Dienst ermöglicht dem Kunden, die Ausführung von Arbeitstasks (nachfolgend der/die „Job/s“) über eine API oder sein Verwaltungsinterface zu starten, indem dem Kunden eine auf verschiedener Software Dritter (beispielsweise Apache Spark) basierende Lösung zur Verfügung gestellt wird.

Für jeden gestarteten Job profitiert der Kunde von einem mit einem Public Cloud Projekt verbundenen Cluster (nachfolgend das „Cluster“). Jedes Cluster verfügt über eigene ihm zugewiesene Ressourcen (wie zum Beispiel Kerne und Arbeitsspeicher). Jeder Job wird von einem Master-Node (*driver*) gesteuert, der die Tasks auf die Computing-Nodes (*executor*) verteilt. Der Kunde wählt die gewünschte Anzahl an Computing-Nodes und deren Konfiguration. Die geltenden Preise sind in seinem Verwaltungsinterface entsprechend aufgeführt.

Die im Rahmen des Dienstes orchestrierten Ressourcen (wie Public Cloud Instanzen und Object Storage etc.) unterliegen weiterhin den für sie geltenden Vertragsbedingungen, insbesondere den zugehörigen Besonderen Vertragsbedingungen.

§ 2: NUTZUNGSBEDINGUNGEN DES DIENSTES

2.1 Voraussetzungen

Für die Verwendung des Dienstes muss dieser mit einem OVHcloud „Public Cloud Projekt“ des Kunden verbunden sein.

Der Dienst unterliegt den geltenden Vertragsbedingungen, insbesondere den vorliegenden Besonderen Vertragsbedingungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Er ist gemäß diesen Bedingungen zu verwenden. Für den Fall von Widersprüchen zwischen diesen Besonderen Vertragsbedingungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gehen diese Besonderen Vertragsbedingungen vor.

Von OVHcloud im Rahmen des Dienstes zur Verfügung gestellte Software ist gemäß den geltenden Vertragsbedingungen zu verwenden, einschließlich gegebenenfalls der Produktbedingungen Dritter.

2.2 Verwaltung und Aktualisierung des Clusters

Das Cluster ist dem Kunden für die gesamte Dauer des Jobs zugewiesen und wird von OVHcloud gehostet, verwaltet und betriebsbereit gehalten. Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, unter Berücksichtigung der Bedeutung des Dienstes für die Tätigkeit des Kunden und seiner

Risikoanalyse, insbesondere im Falle etwaiger Unterbrechungen des Dienstes oder Wartungsarbeiten bzw. etwaiger Versions-Updates oder Aktualisierungen, alle für die Erhaltung seiner Konfiguration notwendigen Maßnahmen zu ergreifen.

Im Rahmen des Dienstes ist OVHcloud dafür verantwortlich, die Cluster bereitzustellen und diese betriebsbereit zu halten. Der Kunde ist seinerseits verantwortlich für die Dimensionierung der Infrastrukturen, den für die Ausführung der Jobs erforderlichen Code sowie die verwendeten Daten und deren Sicherung.

OVHcloud behält sich das Recht vor, die von OVHcloud angebotene Software 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 dieses Update entsprechend der vom Kunden bei der Konfiguration des Dienstes gewählten Update-Strategie ausgeführt. Hierbei übernimmt OVHcloud keinerlei Verantwortung, sollte der Kunde Updates verweigern.

Damit der Dienst die Ressourcen, aus denen sich das Cluster des Kunden zusammensetzt, gemäß den von diesem über die API oder sein Verwaltungsinterface festgelegten Regeln orchestrieren kann, akzeptiert der Kunde ausdrücklich, dass der besagte Dienst Ressourcen manuell oder automatisch hinzufügen, löschen und/oder ändern kann, und erkennt an, dass er für alle aufgrund der Verwendung dieser Ressourcen anfallenden Beträge aufkommen muss.

2.3 Standort

Der Standort des Clusters wird vom Kunden bei dessen Erstellung unter den verfügbaren Rechenzentren ausgewählt.

2.4 Datenverwaltung und -aufbewahrung

Dem Kunden allein obliegt die Verwaltung und die Überwachung seiner Daten. In keinem Fall ist OVHcloud haftbar für Verlust oder Änderung der Daten des Kunden oder für Fehlfunktionen des Dienstes, die aus der fehlerhaften Verwendung des Dienstes durch den Kunden resultieren (beispielsweise durch Lieferung eines fehlerhaften Codes durch den Kunden). Darüber hinaus lehnt OVHcloud jegliche Verantwortung für den Inhalt von durch den Kunden im Rahmen des Dienstes bereitgestellten, geteilten oder hochgeladenen Informationen, Texten, Bildern und Daten ab.

OVHcloud behält sich das Recht vor, Metadaten zur Nutzung des Dienstes wie Daten über CPU-Nutzung, RAM, Fehler in den Logs etc. zu sammeln.

2.5 Wartungsarbeiten, Aktualisierungen und Upgrades

OVHcloud ist verantwortlich für Wartungsarbeiten an den physischen Infrastrukturen, auf denen der Dienst basiert, Updates und Upgrades der im Rahmen des Dienstes zur Verfügung gestellten Betriebssysteme und Software sowie für die Konfiguration des besagten Dienstes.

2.6 Beendigung des Dienstes

Der Kunde ist dafür verantwortlich, den/die Job/s zu überwachen und den entsprechenden Dienst wenn nötig zu schließen.

Bei Beendigung des Jobs, aus welchem Grund auch immer (via Code, Ablauf, Kündigung, Löschen, Nicht-Verlängerung etc.), sowie bei Ablauf der für die Daten des Kunden geltenden Rückhaltedauer wird OVHcloud die für den Cluster verwendeten Ressourcen löschen. Allerdings obliegt es dem Kunden, zusätzlich verwendete Ressourcen, wie zum Beispiel zur Speicherung der Logdaten verwendete Object Storage Container, zu löschen.

§ 3: DAUER UND BEDINGUNGEN FÜR DIE ABRECHNUNG DES DIENSTES

Die Abrechnung des Dienstes erfolgt über das bei der Bestellung ausgewählte Zahlungsmittel („pay as you go“) und unter den genannten Bedingungen.

Jede angefangene volle Minute wird abgerechnet und muss komplett bezahlt werden. Die Minuten werden ab dem Moment, ab dem ein Job gestartet wird, bis zum Ende seines Lebenszyklus gezählt. Wenn ein Job gestartet wird, aber aus einem Grund fehlschlägt, der nicht im Verantwortungsbereich von OVHcloud liegt, wie zum Beispiel bei unerreichbaren Daten oder nicht kompatibelem Code, so wird der Dienst abgerechnet.

§ 4: DIENSTGÜTEVEREINBARUNG (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

4.1 Beschreibung

Sollte ein Job im Rahmen des Dienstes scheitern, kann der Kunde eine Gutschrift in Höhe von 100 % des Betrages, den er für den betroffenen Teil des Dienstes für den betreffenden Monat gezahlt hat, mit einer Obergrenze von bis zu fünf (5) Stunden pro Job, erhalten.

Unter dem „**Scheitern eines Jobs**“ versteht sich der Fall, dass ein Job aufgrund des Verlustes der Konnektivität zu den dem Cluster des Kunden im Rahmen des Dienstes zugewiesenen Ressourcen nicht abgeschlossen werden konnte. Der Konnektivitätsverlust wird von OVHcloud insbesondere durch den Einsatz von ARP-PING-Monitoring-Anfragen (Address Resolution Protocol) festgestellt.

Andere durch den Dienst verwendete Dienste (insbesondere Object Storage) unterliegen ihrerseits den Service-Level-Agreement-Verpflichtungen, die in den für diese geltenden Besonderen Vertragsbedingungen festgelegt wurden.

4.2 Erhalt von Gutschriften

Um die oben beschriebene Gutschrift zu erhalten, muss der Kunde den OVHcloud Kundendienst innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Auftreten des vom Kunden festgestellten Scheiterns eines Jobs informieren. Der Kunde übermittelt OVHcloud alle für die Diagnose nützlichen Informationen. Sollte OVHcloud feststellen, dass das Scheitern eines Jobs nicht erwiesen ist, so ist OVHcloud von jeder Verpflichtung gemäß des vorliegenden Paragraphen befreit.

Die Gutschrift muss vom Kunden im Rahmen eines Public Cloud Dienstes im Folgemonat nach Erhalt der Gutschrift auf dem OVH Account des Kunden verbraucht werden. Wird die Gutschrift in dieser Zeit nicht verbraucht, geht sie verloren und kann nicht mehr verwendet werden. Gutschriften können dem Kunden in keinem Fall in bar ausgezahlt werden. Der Kunde ist darüber informiert, dass er, um die Gutschrift zu erhalten, alle im Rahmen der Dienste bereits ausstehenden Rechnungen bezahlt haben muss.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die oben genannte Gutschrift 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.

4.3 Ausschlüsse

Ein Anspruch des Kunden auf eine Gutschrift gemäß diesem Agreement entsteht nicht, wenn das Scheitern des Jobs 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 auf den Ressourcen ausgeführten Anwendungen), (ii) Verletzungen der im Rahmen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder Besonderen Vertragsbedingungen festgelegten Mitwirkungspflichten des Kunden (insbesondere unterlassene Mitwirkung bei der Behebung von Störungen), (iii) unsachgemäße oder zweckwidrige Verwendung der Dienste durch den Kunden (insbesondere eine falsche Nutzung der Instanzen oder des Verwaltungsinterface etc.), (iv) geplante Wartungsarbeiten, (v) eine Unterbrechung gemäß der in den vorliegenden Vertragsbedingungen aufgeführten Bedingungen oder (vi) einen Hackerangriff.

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

ARTIKEL 1: ZWECK - BESCHREIBUNG DES DIENSTES

Der Zweck dieser Besonderen Vertragsbedingungen ist es, die technischen und finanziellen Bedingungen zu definieren, unter denen OVHcloud sich verpflichtet, den nachfolgend beschriebenen Dienst „ML Serving“ (den „Dienst“) bereitzustellen.

Dieser Dienst ermöglicht es dem Kunden, über eine API-Anwendung oder sein Verwaltungs-Interface Machine-Learning-Modelle (im Folgenden als „Modelle“ bezeichnet) einzurichten. Diese Modelle können von OVHcloud oder vom Kunden bereitgestellt werden.

Jedes dieser bereitgestellten Modelle ist über API HTTP zugänglich und abfragbar.

Zu diesem Zweck wird jedes der vom Kunden eingeführten Modelle auf einem oder mehreren Rechner-Nodes (im Folgenden als "Ressourcen" bezeichnet) eingerichtet, die mit einem Public-Cloud-Projekt verbunden sind. Jeder Rechner-Node hat seine eigenen, ihm zugewiesenen Ressourcen (wie beispielsweise Kerne und Speicher). Der Kunde wählt die gewünschte Anzahl der Rechner-Nodes und ihre Konfiguration, wobei die entsprechenden Tarife in seinem Verwaltungs-Interface angegeben werden.

Der Dienst bietet auch eine automatische Skalierung der zugewiesenen Ressourcen: Der Kunde gibt die minimale und maximale Anzahl der gewünschten Rechner-Nodes an und der Dienst passt deren Anzahl an die jeweilige Rechenlast an.

Ressourcen, die im Rahmen des Dienstes orchestriert werden (beispielsweise Stockage Object, Private Registry, etc.), unterliegen weiterhin den für sie geltenden Vertragsbedingungen, insbesondere den zugehörigen Besonderen Vertragsbedingungen.

ARTIKEL 2: BEDINGUNGEN FÜR DIE NUTZUNG DES DIENSTES

2.1 Voraussetzung

Um den Dienst nutzen zu können, muss dieser mit einem OVHcloud „Public Cloud Projekt“ des Kunden verknüpft sein.

Für den Fall, dass der Kunde sein eigenes Modell bereitstellt, wird der Kunde darüber informiert, dass er sein Modell vorab in einem Object Storage Container speichern muss, um in der Lage zu sein, diesen Dienst zu nutzen.

Der Dienst unterliegt den für die Dienste geltenden Geschäftsbedingungen, insbesondere den vorliegenden Besonderen Vertragsbedingungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Seine Nutzung muss im Einklang mit den genannten Bedingungen erfolgen. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den jeweiligen Dokumenten, welche die Bedingungen definieren, gelten die vorliegenden Besonderen Vertragsbedingungen vorrangig vor den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Der Kunde ist allein verantwortlich für seine Nutzung der Dienste, insbesondere für die Verwaltung der Schlüssel, mit denen er seine Berechtigungen und den Zugang zum Dienst verwalten kann, für die Nutzung der API-Anwendungen, Software und Tools, die ihm von OVH zur Verfügung gestellt werden, für die Verwaltung seiner Abonnements und die Verwaltung der Daten, die er im Rahmen der Dienste verwendet. Der Kunde muss über die erforderlichen technischen Fähigkeiten und Kenntnisse verfügen und mit den Merkmalen der Dienste vertraut sein, bevor er diese in Anspruch nimmt.

2.2 API-Anwendungen, Tools und Software

Die API-Anwendungen, Tools und Software, die von OVHcloud im Rahmen des Dienstes zur Verfügung gestellt werden, müssen in Übereinstimmung mit den geltenden Geschäftsbedingungen verwendet werden, einschließlich, falls zutreffend, der von OVHcloud mitgeteilten Produktbedingungen von Drittanbietern.

Der Kunde verpflichtet sich, stets 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.) genutzt und verbunden werden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sämtliche für die Nutzung der genannten Elemente erforderlichen Rechte zu erwerben, und zahlt die entsprechenden Lizenzgebühren direkt an die anspruchsberechtigten Dritten.

2.3 Verwaltung und Aktualisierungen des Dienstes

Die Ressourcen sind dem Kunden vorbehalten und werden für die gesamte Dauer der Bereitstellung des Modells von OVHcloud gehostet, verwaltet und in betriebsfähigem Zustand gehalten. Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, unter Berücksichtigung der Bedeutung des Dienstes für die Tätigkeit des Kunden und seiner Risikoanalyse, insbesondere im Falle etwaiger Unterbrechungen des Dienstes oder Wartungsarbeiten bzw. etwaiger Versions-Updates oder Aktualisierungen, alle für die Erhaltung seiner Konfiguration notwendigen Maßnahmen zu ergreifen.

Im Rahmen des Dienstes ist OVHcloud verantwortlich für die Bereitstellung von Ressourcen und deren Aufrechterhaltung unter betriebsfähigen Bedingungen gemäß der im Folgenden beschriebenen Dienstgütevereinbarungen. Der Kunde ist für die Dimensionierung der Infrastrukturen, seine eigenen Modelle, die verwendeten Daten und deren Sicherung verantwortlich.

OVHcloud behält sich das Recht vor, die angebotenen Modelle weiterzuentwickeln, insbesondere durch die Durchführung sämtlicher Updates und/oder Upgrades, die für notwendig erachtet werden. Für den Fall, dass ein Update eines vom Kunden verwendeten Betriebssystems, eines Modells oder einer Anwendung erforderlich ist, erfolgt dieses Update gemäß der vom Kunden in der Dienstkonfiguration gewählten Update-Strategie. Gegen OVHcloud können diesbezüglich keinerlei Haftungsansprüche geltend gemacht werden, wenn der Kunde die Updates verweigert hat.

Damit der Dienst in der Lage ist, die den Modellen des Kunden zugewiesenen Ressourcen gemäß den vom Kunden über API oder sein Verwaltungs-Interface definierten Aufträge zu orchestrieren, akzeptiert der Kunde ausdrücklich, dass der besagte Dienst Ressourcen manuell oder automatisch

hinzufügen, löschen und/oder ändern kann, und erkennt an, dass er für alle mit der Nutzung dieser Ressourcen verbundenen Beträge haftet.

2.4 Standort

Der Standort der Ressourcen des Modells oder der Modelle wird vom Kunden zum Zeitpunkt seiner oder ihrer Erstellung aus den verfügbaren Rechenzentren ausgewählt.

2.5 Verwaltung und Speicherung von Daten

Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Verwaltung und Überwachung seiner Daten. Im Falle des Verlusts oder der Änderung der Daten des Kunden oder im Falle einer Funktionsstörung des Dienstes, die auf eine falsche Nutzung des Dienstes durch den Kunden zurückzuführen ist (wie z.B. die Bereitstellung eines fehlerhaften Modells durch den Kunden) können keinerlei Haftungsansprüche gegen OVHcloud geltend gemacht werden. OVHcloud übernimmt des Weiteren keinerlei Haftung für den Inhalt der Informationen, Texte, Bilder und Daten, die vom Kunden im Rahmen des Dienstes zugänglich gemacht, geteilt oder heruntergeladen werden.

OVHcloud führt hinsichtlich der im Rahmen der Dienstleistung gespeicherten Daten keinerlei spezifische Datensicherung durch. Die Verpflichtung von OVHcloud ist auf eine Mittelverpflichtung beschränkt. Folglich obliegt es dem Kunden, sämtliche notwendigen Maßnahmen zur Sicherung seiner Daten zu ergreifen, um sie im Falle eines Verlustes oder einer Verschlechterung im Rahmen des Dienstes wiederherstellen zu können.

OVHcloud behält sich die Möglichkeit zur Erfassung von mit der Nutzung des Dienstes verbundenen Metadaten vor, darunter beispielsweise Daten zur CPU-Nutzung, zum Speicher, Fehlern in Protokollen (Logs), etc.

2.6 Wartungs-, Update- und Upgrade-Verfahren

OVHcloud obliegt die Wartung der physischen Infrastruktur, auf welcher der Dienst basiert, die Update- und Upgrade-Verfahren der Betriebssysteme und der Software, die im Rahmen der Dienstleistung zur Verfügung gestellt werden, sowie die grundsätzliche Konfiguration des besagten Dienstes.

2.7 Beendigung des Dienstes

Dem Kunden obliegt es, das Modell/die Modelle zu überwachen und den in ihrem Zusammenhang erbrachten Dienst zu beenden, falls dies erforderlich wird.

Bei Beendigung des Modells, gleich aus welchem Grund (über Code, Ablauf, Kündigung, Löschung, Nichtverlängerung usw.), sowie bei Ablauf der für die Kundendaten geltenden Aufbewahrungsfrist, wird OVHcloud die für das Modell verwendeten Ressourcen entfernen. Dem Kunden obliegt es, die ergänzend genutzten Ressourcen zu entfernen, darunter beispielsweise die Object Storage Container und die Private Registry, die zur Speicherung der Modell-Dateien und Container dienen.

ARTIKEL 3 : LAUFZEIT DER DIENSTE UND FINANZIELLE BEDINGUNGEN

Der Dienst wird auf der Grundlage der tatsächlich genutzten Ressourcen (« Pay as you go ») und im Einklang mit den vorgenannten Bedingungen in Rechnung gestellt.

Jede angefangene Minute (in der Bedeutung einer Uhrenminute) wird in voller Höhe in Rechnung gestellt und zur Zahlung fällig. Die Minuten werden ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung eines Modells bis zum Ende seiner Lebensdauer erfasst. Falls ein Modell bereitgestellt wird, aber aus einem Grund fehlschlägt, der nicht im Verantwortungsbereich von OVHcloud liegt, beispielsweise aufgrund unzugänglicher Daten oder aufgrund eines inkompatiblen Codes, wird der Dienst in Rechnung gestellt.

In Ergänzung zu den Kosten für die Ressourcen können einige Modelle, die von OVHcloud und Drittpartnern angeboten werden, Mehrkosten verursachen; diese werden bei ihrer Bereitstellung in Ihrem Verwaltungs-Interface angezeigt.

ARTIKEL 4: DIENSTGÜTEVEREINBARUNGEN (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

4.1 Beschreibung

OVHcloud verpflichtet sich, die folgenden Dienstebenen zu gewährleisten:

Bestandteile	Dienstgütevereinbarungen (SLA)	Gutschriften
Rechner-Nodes	Monatliche Verfügbarkeitsrate: ML1: 99,999%	Gutschrift von 5% der monatlichen Kosten des Dienstes für jeden angefangenen Zeitabschnitt einer (1) Stunde Nichtverfügbarkeit über das SLA hinaus, bis zu einem Maximum von 100 % der besagten monatlichen Kosten des Dienstes.

„**Monatliche Verfügbarkeitsrate**“ bedeutet: die Gesamtzahl der Minuten in dem betreffenden Monat abzüglich der Anzahl der Nichtverfügbarkeitsminuten in dem betreffenden Monat, geteilt durch die Gesamtzahl der Minuten in dem betreffenden Monat.

„**Nichtverfügbarkeit**“ bedeutet eine Antwort auf eine http-200-Anfrage (oder „Call“) in weniger als dreißig (30) Sekunden, gemessen durch die OVHcloud-Sonden, ohne die dem eingerichteten Modell inhärente Verzögerung (Inferenz).

4.2 Erhalt von Gutschriften

Guthaben für Nichtverfügbarkeit werden nach formloser Anfrage des Kunden direkt dem OVH-Konto des Kunden gutgeschrieben. Die Anfrage des Kunden muss spätestens in demjenigen Monat, der auf den Monat folgt, in dem die Nichtverfügbarkeit von OVHcloud festgestellt wurde, durch den Kunden in dessen Verwaltungs-Interface getätigt werden. Geschieht dies nicht, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erhalt der besagten Entschädigung. Die Guthaben müssen vom Kunden in demjenigen Kalendermonat verbraucht werden, der auf den Zeitpunkt folgt, zu welchem diese dem OVH-Konto

des Kunden gutgeschrieben werden. Geschieht dies nicht, gehen die Guthaben verloren und können nicht mehr genutzt werden. In keinem Fall können die besagten Guthaben dem Kunden in bar ausgezahlt werden.

Es wird ausdrücklich vereinbart, dass die vorgenannten Guthaben für den Kunden eine pauschale Entschädigung für die Gesamtheit aller Nachteile darstellen, die sich aus der Nichteinhaltung der betreffenden Dienstleistungsverpflichtungen durch OVHcloud ergeben; der Kunde verzichtet in dieser Hinsicht auf jedes weitere Anfordern, jeglichen Anspruch und/oder Klage.

Falls ein Ereignis die Nichteinhaltung mehrerer Dienstgütevereinbarungen zur Folge hat, ist es nicht möglich, Guthaben zu kumulieren. Es wird das für den Kunden günstigste Guthaben gewährt.

4.3 Ausschlüsse

Der Kunde kann sich unter keinen Umständen auf diese Dienstgütevereinbarung berufen und die vorgenannten Guthaben im Falle einer Nichtverfügbarkeit in Anspruch nehmen, wenn diese ganz oder teilweise (i) auf Ereignisse oder Faktoren zurückzuführen ist, die sich der Kontrolle von OVHcloud entziehen, wie beispielsweise aber nicht einschränkend Fälle höherer Gewalt, Handlungen Dritter, Internet-Verbindungsprobleme, Fehlfunktion des Internet-Netzwerks, Fehlfunktion oder unsachgemäße Nutzung von Hard- oder Software, die der Aufsicht des Kunden untersteht (insbesondere die auf der Instanz ausgeführten Anwendungen), (ii) auf eine Verletzung der vertraglichen Verpflichtungen durch den Kunden zurückzuführen ist (insbesondere mangelnde Mitwirkung bei der Lösung des Vorfalls), (iii) auf eine unsachgemäße oder unangemessene Nutzung des Dienstes durch den Kunden zurückzuführen ist (insbesondere unsachgemäße Nutzung der Instanzen oder des Verwaltungs-Interface, etc.), (iv) auf geplante Wartungsarbeiten zurückzuführen ist, (v) auf eine Unterbrechung zurückzuführen ist, die unter den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Dienstes vorgesehenen Bedingungen eintritt, oder (vi) auf Hacking oder Computerpiraterie zurückzuführen ist. In solchen Fällen und vorbehaltlich des Punktes (iv) behält sich OVHcloud das Recht vor, dem Kunden den Eingriff in Rechnung zu stellen, der gegebenenfalls zur Wiederherstellung der Verfügbarkeit durchgeführt wurde. Dieser ist Gegenstand eines Kostenvoranschlags, der dem Kunden zur Bestätigung vorgelegt wird.

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 Ausschlusstatbestände von Schadensersatzansprüchen festzustellen. Insbesondere ist die Verwendung aller durch die Informationssysteme von OVHcloud erfassten Daten (wie z. B. Verbindungsdaten) zulässig.