

SGComputers GmbH Synology NAS AGB

Artikel 1 - Anwendungsbereich

1.1 Die Besonderen Bedingungen gelten ohne Einschränkung oder Vorbehalt für den von SGComputers GmbH angebotenen Synology NAS-Service (im Folgenden "Synology"). Sie ergänzen die Allgemeinen Nutzungsbedingungen (nachfolgend "ANB" genannt), haben aber Vorrang vor diesen, falls es zu Widersprüchen zwischen diesen Dokumenten kommen sollte.

1.2 In Übereinstimmung mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von SGComputers GmbH und gemäß den darin festgelegten Bedingungen können diese Besonderen Bedingungen geändert werden, um der rechtlichen, juristischen oder technischen Entwicklung Rechnung zu tragen.

Artikel 2 – Beschreibung und Umfang des Dienstes

2.1 SGComputers GmbH stellt dem Kunden eine Synology zur Verfügung, die in einem Rechenzentrum in der Schweiz mit einem privaten und sicheren Netzwerk gehostet wird, das von einem Generator und einer USV unterstützt wird, mit zwei sich nicht kreuzenden, physisch getrennten Glasfasereingängen, die Redundanz für die interne Konnektivität garantieren und mit redundanten Kühlsystemen arbeiten.

2.2 Der Datenverkehr ist unbegrenzt ein- und ausgehend.

2.3 Die garantierte Bandbreite ins Internet beträgt 1 Gbit/s

2.4 Für jede Synology ist der Kunde der alleinige Verwalter seiner Ressourcen und hat die Möglichkeit, zusätzliche Ressourcen zu abonnieren (Anzahl der Festplatten und deren Kapazität, unter den von SGComputers GmbH angebotenen Möglichkeiten).

Artikel 3 – Rechnungstellung

3.1 Da nicht jederzeit sämtliche Synology NAS zur Verfügung stehen, können wir auch keine genauen Preisangaben machen. Aus diesem Grund erstellen wir für Sie ein Angebot für das entsprechende System, das auf Ihren Hardwareanforderungen und der gewünschten Festplattengröße basiert.

3.2 Wir erstellen einmal pro Jahr eine Abrechnung. Die Rechnung wird Ihnen 3 Monate vor Ablauf des aktuellen Vertrags per E-Mail zugesandt. Die Zahlung der Rechnung muss spätestens 30 Tage vor Vertragsende erfolgen.

3.3 Um die rechtlichen Rahmenbedingungen unserer Vertragsgestaltung klar und verständlich zu kommunizieren, möchten wir darauf hinweisen, dass eine Kündigung des Vertrages unbedingt schriftlich bei uns eingehen muss. Dabei beträgt die Frist für diese Kündigung 90 Tage vor dem

Ablauf des bestehenden Vertrages. Diese Regelung dient dazu, beiden Parteien ausreichend Zeit zu geben, sich auf eine eventuelle Vertragsbeendigung vorzubereiten.

Es ist von entscheidender Bedeutung, dass diese Frist eingehalten wird. Sollten Sie es versäumen, die Kündigung innerhalb dieses Zeitrahmens einzureichen, wird der Vertrag automatisch um weitere 12 Monate verlängert. Diese automatische Verlängerung stellt sicher, dass sowohl Sie als auch wir über eine klare vertragliche Grundlage verfügen, die im besten Interesse beider Parteien ist. Daher empfehlen wir Ihnen, uns rechtzeitig über Ihre Absichten zu informieren, um Missverständnisse und ungewollte Verlängerungen zu vermeiden. Vertrauen Sie darauf, dass wir Ihnen gerne bei weiteren Fragen und Anliegen zur Verfügung stehen.

Artikel 4 – Pflichten und Verantwortung von SGComputers GmbH

4.1 SGComputers GmbH und Drittservice verpflichten sich, alle ihnen übertragenen Aufgaben gemäß diesen speziellen Bedingungen mit angemessener Sorgfalt und dem erforderlichen Maß an Kompetenz auszuführen.

4.2 SGComputers GmbH übernimmt keine Garantie für die Folgen der Nutzung des Dienstes durch den Kunden.

4.3 SGComputers und Drittservice verpflichten sich zu:

- keinen Software-Zugriff auf die Synology des Kunden zu haben
- Im Falle einer Fehlfunktion wird SGComputers GmbH den Kunden via Mail oder Telefon kontaktieren, um seine Zustimmung zum Austausch der Festplatte innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden einzuholen. In jedem Fall kann SGComputers GmbH und Dritte nicht für Daten des Kunden verantwortlich gemacht werden
- Im Falle eines Ausfalls das defekte Gerät so schnell wie möglich zu ersetzen, außer bei unverschuldeten Ausfällen oder anderen Eingriffen, die eine Unterbrechung des Dienstes erfordern würden, die über die üblichen Austauschzeiten hinausgeht
- Im Falle eines Vorfalls, der nicht auf eine missbräuchliche Nutzung des Dienstes durch den Kunden zurückzuführen ist, so schnell wie möglich einzugreifen

4.4 SGComputers GmbH und Drittservice behält sich das Recht vor, seine Dienstleistungen für den Kunden zu unterbrechen oder einzuschränken, um einen technischen Eingriff zur Verbesserung des Betriebs durchzuführen.

4.5 Für den Fall, dass SGComputers GmbH und Drittservice eine Nutzung feststellt oder davon Kenntnis erlangt, die ihre Infrastruktur und andere Kunden beeinträchtigt, behält sich SGComputers GmbH und Drittservice das Recht vor, den Dienst sofort auszusetzen oder zu entfernen und/oder den Vertrag sofort und automatisch zu kündigen, unbeschadet des Rechts auf Schadensersatz, das SGComputers GmbH und Drittservice geltend machen kann.

Artikel 5 – Pflichten und Verantwortung des Kunden

5.1 Der Kunde verpflichtet sich,:

- Den Dienst und insbesondere die ihm zugewiesenen Netzressourcen auf intelligente Weise zu nutzen
- Die Befugnis, Autorität und Kapazität haben, die Verpflichtungen aus diesen Bedingungen einzugehen und zu erfüllen

5.2 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Vollständigkeit der über den Dienst übermittelten Dateien und übernimmt alle damit verbundenen Risiken, gleich welcher Art.

5.3 In Bezug auf jede Standardsoftware und jede andere Software, die von Dritten entwickelt oder zur Verfügung gestellt wird, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, die von Dritten angewandten Nutzungsbedingungen für die mit dieser Software verbundenen Nutzungs-, Lizenz- und Servicerrechte zu akzeptieren und einzuhalten.

5.4 Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass SGComputers GmbH dem Kunden gegenüber nicht für Verluste, einschließlich indirekter, zufälliger, besonderer oder Folgeschäden, haftet, die einer der beiden Parteien infolge von Verlust, Diebstahl, unbefugter Offenlegung, unbefugter Manipulation, Änderung, Entzug der Nutzung oder sonstiger Kompromittierung der vom Kunden verwendeten Kennungen oder Passwörter entstehen.

5.5 Der Kunde wird darüber hinaus darüber informiert, dass er zu keinem Zeitpunkt physisch auf die Server zugreifen kann.

Artikel 6 – Sicherung und Aufbewahrung von Datenverkehr

6.1 Alle vom Kunden an SGComputers GmbH oder Dritte übermittelten Daten werden ausschließlich in Rechenzentren in der Schweiz gespeichert und gehostet, die Eigentum von SGComputers GmbH oder Dritte sind.

6.2 Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Konfiguration und Nutzung seiner Synology verantwortlich. Der Kunde ist dafür verantwortlich, seine eigenen Maßnahmen zur Aufrechterhaltung einer angemessenen Sicherheit, eines angemessenen Schutzes, einer angemessenen Sicherung und einer angemessenen Verfügbarkeit seiner Daten zu ergreifen, wozu auch die Verwendung von Verschlüsselungstechnologie zum Schutz seiner Daten vor unbefugtem Zugriff und die Archivierung solcher Inhalte gehören kann.

6.3 Der Kunde erkennt an, dass jede Beendigung, sei es durch Nichtzahlung oder durch freiwilliges oder unfreiwilliges Handeln des Kunden, die sofortige, endgültige und unwiederbringliche Löschung aller auf dem Server enthaltenen Daten zur Folge hat. Der Kunde ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass im Falle einer vorzeitigen und freiwilligen Kündigung des Dienstes alle seine Daten zuvor gesichert werden.

Artikel 7 – Datenschutz

7.1 Unsere Kunden und Interessenten können sich darauf verlassen, dass wir ihre Privatsphäre schützen. Wir verwenden ihre Daten nur für die Vertragsabwicklung, die Kundenbetreuung und interne Marketingzwecke. Dabei können wir die Daten auch an Dritte, Hersteller und Partnerunternehmen weitergeben, die gemeinsam mit uns Dienstleistungen erbringen. Die SGComputers GmbH garantiert, dass die Daten stets unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verwendet werden.

Artikel 8 – Dienstgütevereinbarung

8.1.1 Verfügbarkeitsrate Die Verfügbarkeitsrate berechnet sich aus der Gesamtzahl der Minuten im ausgewählten Monat abzüglich der gesamten Minuten der Nichtverfügbarkeit im ausgewählten

Monat, geteilt durch die Gesamtzahl der Minuten im ausgewählten Monat. Im Einzelnen verpflichtet sich SGComputers GmbH, die folgende Verfügbarkeitsrate für das Produkt zu gewährleisten: 97,99 %.

8.1.2 Nichtverfügbarkeitsrate Die maximale Nichtverfügbarkeit darf 75 kumulierte Minuten pro Jahr nicht überschreiten. Eine Überschreitung der Nichtverfügbarkeit und/oder vier oder mehr Ausfälle dieser Art pro Jahr führen zur Verhängung von Vertragsstrafen. Der Kunde wird vor jedem von SGComputers GmbH festgestellten Ausfall gewarnt.

8.1.3 Strafen Außer im Falle höherer Gewalt (siehe unten) kann der Kunde bei Störungen der Ressourcen aufgrund eines Versäumnisses von SGComputers GmbH oder eines seiner Unterauftragnehmer die Anwendung von Vertragsstrafen verlangen. In allen Fällen darf die Höhe der Vertragsstrafe 50 % des laufenden Vertrags nicht überschreiten. Der Kunde kann die Anwendung von Vertragsstrafen nur dann geltend machen, wenn die Mitteilung über die Nichtverfügbarkeit von Ressourcen spätestens 30 Tage nach deren Auftreten erfolgt, und unter der Bedingung, dass SGComputers GmbH einen entsprechenden Antrag übermittelt: • Datum/Daten und Uhrzeit(en) des Beginns und des Endes der Nichtverfügbarkeit; SGComputers GmbH wird die Ursache für die Nichtverfügbarkeit analysieren und behält sich das Recht vor, zusätzliche Informationen anzufordern, um ihre Analyse durchzuführen. Ergibt diese Analyse, dass die Nichtverfügbarkeit auf SGComputers GmbH oder Unterauftragnehmer zurückzuführen ist (außer in Fällen höherer Gewalt, siehe Ende des Dokuments), wendet SGComputers GmbH die in der obigen Tabelle vorgesehenen Vertragsstrafen entsprechend dem festgestellten Grad der Nichtverfügbarkeit an.

8.1.4 Ausschlussfaktoren Die Anwendung von Vertragsstrafen im Falle der Nichtverfügbarkeit des Dienstes ist nicht vorgesehen, wenn die Nichtverfügbarkeit aus folgenden Gründen eintritt: • Faktoren, auf die SGComputers GmbH oder Unterauftragnehmer keinen Einfluss hat; • die unsachgemäße Nutzung des Dienstes durch den Kunden; • geplante Wartung; • eine von SGComputers GmbH vorgenommene Sperrung, die sich aus einer Entscheidung in Übereinstimmung mit unseren AGB ergibt.

8.2 Behebung von Systemfehler und -ausfällen

8.2.1 Fehlerberichte Fehler werden detailliert analysiert, um ihre Ursachen zu verstehen und Maßnahmen zu ergreifen, die ein erneutes Auftreten verhindern. Der Kunde wird über jeden von SGComputers GmbH oder Dritte festgestellten Fehler gewarnt.

8.2.3 Systemausfälle und Fehler Grundsatz SGComputers GmbH oder Dritte unternimmt alles, um die oben genannte Verfügbarkeit zu gewährleisten. Im Falle eines Ausfalls eines der Elemente verpflichtet sich SGComputers GmbH oder Dritte, den fehlerhaften Dienst so schnell wie möglich wiederherzustellen. Infrastrukturausfälle, die eine Unterbrechung der Verfügbarkeit der Anwendungen des Kunden zur Folge haben, werden den Kontaktpersonen (siehe unten) so schnell wie möglich mitgeteilt und können zu Vertragsstrafen führen. SGComputers GmbH oder Dritte kann jedoch nicht für Ausfälle im Zusammenhang mit den vom Kunden installierten Technologien verantwortlich gemacht werden, sofern diese nicht auf ein Verschulden von SGComputers GmbH oder Dritte zurückzuführen sind. Falls der Kunde eine Fehlfunktion und/oder Nichtverfügbarkeit der SGComputers GmbH oder Dritte-Installationen vermutet oder feststellt, muss er den SGComputers GmbH Support über <https://www.sgcomputers.ch> kontaktieren und das Problem als dringend melden. Der Kunde muss SGComputers GmbH oder Dritte alle nützlichen Informationen

zur Verfügung stellen, damit SGComputers GmbH oder Dritte so effizient und schnell wie möglich auf das Problem reagieren kann. SGComputers GmbH oder Dritte wird alles tun, um dem Kunden so schnell wie möglich zu antworten.

8.2.4 Messindikatoren und Überwachung SGComputers GmbH und Dritte überwacht ständig die Verfügbarkeit seiner Dienste und kann so seine gesamte System- und Netzinfrastruktur überwachen. Grundsätzlich trifft SGComputers GmbH und Dritte angemessene Maßnahmen und hält sie proaktiv aufrecht, um:

- Überwachen Sie die Systemverfügbarkeit des Dienstes
- Erkennung potenzieller infrastrukturbedingter Störungen.

8.2.5 Wartung Grundsatz SGComputers GmbH und Drittunternehmen verpflichtet sich, seine Anlagen (Hardware und Software) zu warten, um einen zuverlässigen Dienst zu gewährleisten.

Dieser Service umfasst:

- die Behebung von Problemen, die zu einer Unterbrechung der Dienste unter der Verantwortung von SGComputers GmbH und Drittunternehmen führen, insbesondere bei der Hardware (Server, Switches, Router usw.)
- Austausch oder Aufrüstung der Ausrüstung, falls erforderlich; Der Kunde wird spätestens 48 Arbeitsstunden vor jeder Wartung, die das ordnungsgemäße Funktionieren seiner Anwendungen beeinträchtigen könnte, informiert.

Die Wartung hat eine aufschiebende Wirkung auf die Sanktionen. Während geplanter oder dringender Wartungsarbeiten kann keine Entschädigung verlangt werden.

8.3 Kommunikation

8.3.1 Ansprechpartner beim Kunden Die Kontaktpersonen sind die Personen, die berechtigt sind, offiziell mit SGComputers GmbH zu kommunizieren. Diese Personen müssen über Verwaltungsrechte für den von diesem Dokument betroffenen Dienst verfügen. Die Kontaktpersonen bewerten die Prioritäten der offenen Anfragen. SGComputers GmbH kann aus Sicherheitsgründen ein Authentifizierungsverfahren verlangen.

8.3.2 Kontaktperson bei SGComputers GmbH Der Kunde kann den Support während der Geschäftszeiten kontaktieren.

8.3.3 Mitteilungen von SGComputers GmbH Ausgehende Mitteilungen von SGComputers GmbH werden über die Adresse info@sgcomputers.ch an die Kontaktpersonen gesendet. SGComputers GmbH kann Anfragen, die schnelle Antworten erfordern, auch telefonisch stellen.

8.4 Sicherheit

8.4.1 Sicherheitsmaßnahmen Strenge Kontrolle des Zugangs zu den physischen Standorten und der Ausrüstung von SGComputers GmbH und Drittunternehmen;

- N+1-Redundanz von Netzwerk, Strom und Kühlung an allen Produktionsstandorten
- Für jeden Servertyp und an jedem Standort sind immer ein oder mehrere
- Server für den Bedarfsfall (Ausfälle usw.) schnell verfügbar. SGComputers GmbH und Drittunternehmen kann nicht für eine Nichtverfügbarkeit aufgrund höherer Gewalt (siehe

- unten) sowie für einen Mangel an Rohstoffen oder Engpässe bei den Lieferanten verantwortlich gemacht werden
- Versicherung zur Deckung der Dienstleistungen und aller Risiken, die mit der Tätigkeit von SGComputers GmbH und Drittunternehmen verbunden sind, sowie der gesetzlichen Verpflichtungen

8.4.2 Rückverfolgbarkeit und Protokolle Es werden nur die Protokolle der von der Administrationskonsole auf der Synology Nas durchgeführten Aktionen gespeichert.

8.5 Höhere Gewalt

Höhere Gewalt ist definiert als ein unvorhersehbares und/oder unvermeidbares Ereignis, das außerhalb der Kontrolle von SGComputers GmbH und Drittunternehmen liegt. SGComputers GmbH und Drittunternehmen kann nicht haftbar gemacht werden, wenn die Ausführung des Vertrags oder die Erfüllung von Verpflichtungen, die SGComputers GmbH und Drittunternehmen im Rahmen dieses Vertrags obliegen, aufgrund eines Brandes, einer Explosion, eines Ausfalls der Übertragungsnetze, eines Zusammenbruchs der öffentlichen Dienste oder der Telekommunikation verhindert, eingeschränkt oder gestört wird, jedoch nicht darauf beschränkt, einen Zusammenbruch der Anlagen, eine Epidemie, eine Pandemie, Naturkatastrophen, ein Erdbeben, eine Überschwemmung, einen Stromausfall, einen Krieg, ein Embargo, ein Gesetz, eine einstweilige Verfügung, ein Ersuchen oder eine Auflage einer Regierung, einen Streik, einen Boykott, den Entzug der Genehmigung des Telekommunikationsbetreibers oder andere Umstände, die sich der Kontrolle von SGComputers GmbH und Drittunternehmen entziehen. Im Falle höherer Gewalt unterrichtet die Partei, die ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen kann, die andere Partei per Einschreiben, sobald sie von dem Ereignis Kenntnis erlangt. Dies verpflichtet die andere Partei nicht, die Behauptungen über höhere Gewalt zu akzeptieren oder zu bestreiten. Im Falle höherer Gewalt kann der Kunde den Vertrag jederzeit fristlos kündigen.

SGComputers GmbH August 2024