

# Meshcloud – Terms of Service

v1.8

Dieser Cloud-Vertrag wird zwischen der juristischen Person, die Sie vertreten, oder, wenn Sie im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss keine juristische Person bestimmen, zwischen Ihnen selbst („Kunde“) und der Meshcloud GmbH, Hermann-Steinhäuser-Str. 43-47, 63065 Offenbach („Meshcloud“) geschlossen.

Der Vertrag besteht aus den nachfolgenden Bestimmungen, den Nutzungsrechten, der Vereinbarung zum Servicelevel (Service Level Agreement oder SLA) und allen Dokumenten, auf die innerhalb jener Dokumente Bezug genommen wird (zusammen der „Vertrag“).

Diese Vertragsbedingungen gelten ausschließlich. Vertragsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine eigenen Geschäftsbedingungen wird ausdrücklich widersprochen.

Er wird an dem Datum wirksam, an dem der Kunde sich auf der Meshcloud Plattform registriert.

## §1 Lizenzgewährungen, Rechte und Bestimmungen

Alle gemäß diesem Vertrag gewährten Rechte sind nicht ausschließlich und nicht übertragbar und gelten so lange, wie weder der Kunde noch eines seiner Verbundenen Unternehmen diesen Vertrag wesentlich verletzen.

1.1. Test-Zeitraum. Falls Sie ein Testnutzer sind, gewährt Meshcloud Ihnen für die Dauer des Test-Zeitraums einfache Nutzungsrechte, die nicht übertragen, nicht abgetreten und nicht unterlizenzieren dürfen. Am Ende des Test-Zeitraums endet dieser Vertrag automatisch. Sie können in einen bezahlten Vertrag wechseln, indem Sie im Kundencenter Ihre Zahlungsdaten hinterlegen. Falls Sie nicht in einen bezahlten Vertrag wechseln, stimmen Sie zu, dass Meshcloud alle Kopien der von Ihnen auf Meshcloud-Ressourcen gespeicherten Daten sowie Ihre Account-Daten innerhalb von 30 (dreißig) Tagen ab der Beendigung des Test-Zeitraums löschen darf. Beachten Sie, dass Ihre Gewährleistungsansprüche gemäß Ziffer 6.3 beschränkt sind.

1.2. Ressourcen / Cloud-Infrastruktur. Der Kunde ist zur Nutzung der Ressourcen / Cloud-Infrastruktur wie in diesem Vertrag vorgesehen berechtigt.

1.2.1. Bestimmungen für Ressourcen.

Ressourcen. Ressourcen sind alle über die Plattform bereitgestellten oder genutzten Dienste einschließlich dadurch in Anspruch genommener Anteile an Hardwarekapazitäten.

Verfügbarkeit und Nutzung der Ressourcen unterliegen den in den SLA festgelegten Bedingungen.

Locationwechsel. Der Kunde kann aus den angebotenen seine genutzten Locations frei auswählen, wechseln und hinzufügen.

Meshcloud weist den Kunden darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der zur Verfügung gestellten Ressourcen entstehen können, die außerhalb des Einflussbereichs von Meshcloud liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag von Meshcloud handeln, von Meshcloud nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets sowie höhere Gewalt. Auch die vom Kunden genutzte Hard- und Software und technische Infrastruktur kann Einfluss auf die Leistungen von Meshcloud haben. Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität der von Meshcloud erbrachten Leistung haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der erbrachten Leistungen.

1.2.2. Aussetzung. Meshcloud ist berechtigt, die Nutzung der Ressourcen auszusetzen, wenn der Kunde gegen Regelungen dieses Vertrages verstößt oder es versäumt, auf einen Anspruch wegen angeblicher Schutzrechtsverletzung zu reagieren. Meshcloud wird den Kunden in begründeten Fällen vor der Sperrung von Ressourcen informieren.

1.2.3. Endbenutzer. Der Kunde steuert den Zugriff durch Endbenutzer und ist dafür verantwortlich, dass diese die Ressourcen in Übereinstimmung mit diesem Vertrag nutzen.

1.2.4. Kundendaten. Der Kunde verpflichtet sich zur richtigen und vollständigen Angabe der bei der Registrierung abgefragten Daten, die von ihm im Falle von Änderungen auf dem jeweils aktuellen Stand gehalten werden. Eine Aktualisierung kann der Kunde im eingeloggten Zustand vornehmen. Der Kunde verpflichtet sich, Meshcloud jeweils unverzüglich über Änderungen der Daten zu unterrichten; auf entsprechende Anfrage von Meshcloud hat der Kunde die Daten zu bestätigen. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für den Inhalt aller Kundendaten. Der Kunde garantiert, dass er über alle Rechte an Kundendaten verfügt, die er Meshcloud überlässt, damit Meshcloud dem Kunden die Ressourcen zur Verfügung stellen kann, ohne die Rechte Dritter zu verletzen. Meshcloud übernimmt im Zusammenhang mit Kundendaten oder der Nutzung der Ressourcen durch den Kunden jetzt und in Zukunft keine anderen als die in diesem Vertrag ausdrücklich dargelegten bzw. durch das anwendbare Recht vorgeschriebenen Verpflichtungen.

1.2.5. Verantwortung für Ihre Accounts. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Vertraulichkeit von nicht öffentlichen Anmeldedaten im Zusammenhang mit seiner Nutzung der Ressourcen zu wahren. Der Kunde kann über das integrierte User Interface Stellvertreter anlegen, die berechtigt sind, Ressourcen zu verwalten. Der Kunde haftet für sämtliche Handlungen durch von ihm angelegte Stellvertreter. Der Kunde ist verpflichtet, Meshcloud unverzüglich über einen möglichen Missbrauch seiner Accounts oder Anmeldedaten oder über Sicherheitsvorfälle im Zusammenhang mit den Ressourcen zu informieren.

1.3. Software. Die Meshcloud-Software besteht aus Eigenentwicklungen von Meshcloud und Komponenten, welche unter den Lizenzen Apache 2.0 und MIT License veröffentlicht wurden. Der Kunde ist berechtigt, die Software während der Vertragslaufzeit zu nutzen.

1.4. Vorbehalt von Rechten. Die Ressourcen und die der Verwaltung der Ressourcen zugrundeliegende Software sind durch Urheberrechtsgesetze und andere Gesetze und internationale Verträge über geistiges Eigentum geschützt. Meshcloud behält sich alle in diesem Vertrag nicht ausdrücklich gewährten Rechte vor. Es werden keine durch Verzicht oder Verwirkung begründeten Rechte gewährt oder impliziert.

1.5. Beschränkungen. Der Kunde darf die Ressourcen nur in Übereinstimmung mit diesem Vertrag verwenden. Der Kunde ist nicht berechtigt, Abrechnungsmechanismen, die seine Nutzung der Ressourcen messen, zu deaktivieren, zu manipulieren oder anderweitig zu versuchen, diese zu umgehen. Außer wie in diesem Vertrag ausdrücklich gestattet, ist der Kunde nicht berechtigt, Produkte im Ganzen oder in Teilen zu vertreiben, unterzulizenzieren, zu vermieten, zu verleasen, zu verleihen, weiterzuverkaufen oder zu übertragen.

## § 2 Bestellungen

2.1. Auswahl eines Providers. Der Kunde muss einen Service Provider auswählen. Wenn sich Meshcloud oder der Provider dafür entscheidet, keine weiteren Geschäftsbeziehungen mehr miteinander zu unterhalten, muss der Kunde einen neuen Provider auswählen. In diesem Fall muss er ggf. anderen Bestimmungen zustimmen.

2.2. Verfügbare Angebote. Die für den Kunden verfügbaren Angebote sind für diesen im Kundenaccount und auf der Webseite von Meshcloud abrufbar.

2.3. Abgabe von Bestellungen.

2.3.1. Der Kunde ist berechtigt, unter diesem Vertrag für seine Verbundenen Unternehmen Bestellungen abzugeben und seinen Verbundenen Unternehmen für die Verwaltung der Ressourcen Verwaltungsrechte zu gewähren. Verbundene Unternehmen sind jedoch nicht berechtigt, Bestellungen unter diesem Vertrag abzugeben. Wenn der Kunde Verbundenen Unternehmen Rechte in Bezug auf die Ressourcen gewährt, sind diese Verbundenen Unternehmen durch diesen Vertrag gebunden, und der Kunde verpflichtet sich, für Handlungen dieser Verbundenen Unternehmen im Zusammenhang mit ihrer Nutzung der Ressourcen gesamtschuldnerisch zu haften.

2.4. Vergütung und Zahlung. Die vom Kunden zu zahlende Vergütung ergibt sich aus dem jeweils aktuellen Service Katalog des Standorts. Die Berechnungsgrundlage für die Vergütung ist der Umfang der Ressourcen, die der Kunde aufgrund des vorliegenden Vertrages in dem betreffenden Monat tatsächlich genutzt hat. Meshcloud wird dem Kunden, sofern nicht anders vereinbart (z.B. bei Prepaid-Angeboten) die vertraglich geschuldete Vergütung nachträglich monatlich in Rechnung stellen. Die Monatsrechnungen sind jeweils innerhalb von zwei Wochen zur Zahlung fällig und werden von Meshcloud über das vom Kunden hinterlegte Zahlungsmittel eingezogen. Gerät der Kunde mit der Zahlung fälliger Rechnungen in Verzug, so ist der Kunde zur Zahlung von

Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe verpflichtet. Die Geltendmachung weiterer Verzugsansprüche von Meshcloud ist nicht ausgeschlossen.

2.5. Preisänderungen. Meshcloud ist berechtigt, die Vergütung für die von ihm angebotenen Leistungen zu ändern. Die Änderung ist an die Meshcloud aufgrund der allgemeinen Preisentwicklung entstehende Kostenänderung anzupassen. Sie wird 14 Tage nach ihrer Mitteilung wirksam. Der Kunde kann für den Zeitpunkt des Wirksamwerdens außerordentlich kündigen. Meshcloud weist den Kunden mit der Ankündigung der Änderung auf dieses Kündigungsrecht hin.

### § 3 Mitwirkungspflichten des Kunden

3.1. Der Kunde wird Meshcloud bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen. Er wird insbesondere wahre und vollständige Angaben im Rahmen der Registrierung machen.

3.2. Die ordnungsgemäße und regelmäßige Sicherung seiner Daten obliegt dem Kunden. Das gilt auch für Meshcloud im Zuge der Vertragsabwicklung überlassene Unterlagen.

3.3. Der Kunde hat die ihm zur Verfügung gestellten Zugangsdaten geheim zu halten und dafür zu sorgen, dass etwaige Mitarbeiter, denen Zugangsdaten zur Verfügung gestellt werden, dies ebenfalls tun.

3.4. Störungsmeldung. Der Kunde ist verpflichtet, Funktionsausfälle, Störungen oder Funktionsbeeinträchtigungen unverzüglich und so präzise wie möglich bei Meshcloud über das zur Verfügung gestellte Ticketsystem bzw. das im SLA geregelte Verfahren anzuzeigen.

3.5 Pauschal bereitgestellte Kapazitäten (insb. Traffic) dürfen nur auf einer „Fair-Use“-Basis genutzt werden. Steigt der Verbrauch des Kundenaccounts weit über den durchschnittlichen Verbrauch, so erfolgt eine manuelle Prüfung. Ist diese positiv wird weitere Bandbreite kostenfrei zur Verfügung gestellt, anderenfalls kann eine Drosselung und / oder eine Sperrung erfolgen.

### § 4 Laufzeit, Kündigung

4.1. Vertragslaufzeit und Kündigung. Der Vertrag beginnt mit Freischaltung des Kundenaccounts und läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann von beiden Parteien mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden.

4.2. Kündigung aus wichtigem Grund. Wenn eine Partei diesen Vertrag verletzt, kann die andere Partei ihn durch schriftliche Mitteilung kündigen. Wenn die Vertragsverletzung innerhalb von 30 Tagen heilbar ist, muss die kündigende Partei der anderen Partei eine Frist von 30 Tagen und Gelegenheit zur Heilung gewähren. Für Meshcloud stellt insbesondere aber nicht abschließend (a) die Nichtzahlung der geschuldeten Vergütung und (b) ein Verstoß gegen die Fair-Use-Regelung einen Grund für eine Kündigung aus wichtigem Grund dar.

4.3. Nach der Wirksamkeit einer Kündigung werden alle Ressourcen des Kunden nach 30 Tagen gelöscht. Der Kunde muss insoweit sicherstellen, dass er seine Daten rechtzeitig und vollständig sichert.

## § 5 Sicherheit und Datenschutz

5.1. Kundendaten. Der Kunde stimmt zu, dass Meshcloud die von ihm erhaltenen Kundendaten und Informationen im Hinblick auf die Bestellung, Beschaffung und Verwaltung der Ressourcen an die beteiligten Provider weitergeben darf. Der Kunde räumt Meshcloud für die Zwecke der Vertragsdurchführung das Recht ein, die von Meshcloud für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Meshcloud ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallsystem bzw. separaten Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist Meshcloud ferner berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

5.2. Datensicherung. Der Kunde ist für die Datensicherung verantwortlich.

5.3. Auftragsdatenverarbeitung. Wenn der Kunde auf den Ressourcen personenbezogene Daten verarbeitet, schließen die Parteien einen separaten Vertrag über Auftragsdatenverarbeitung ab.

## § 6 Gewährleistung.

6.1. Beschränkte Gewährleistung. Meshcloud gewährleistet, dass die Ressourcen während der Nutzung durch den Kunden wie in der entsprechenden Vereinbarung zum Servicelevel (SLA) vorgesehen verfügbar sind. Die Ansprüche des Kunden bei Verletzung dieser Gewährleistung sind im SLA genannt. Die Ansprüche aus dem SLA sind die einzigen Ansprüche des Kunden bei Verletzung der Gewährleistung im Rahmen dieses Abschnitts. Der Kunde verzichtet auf alle Ansprüche wegen Verletzung der Gewährleistung, die nicht innerhalb der Gewährleistungsfrist geltend gemacht wurden.

6.2. Ausschlüsse. Über die beschränkten Gewährleistungen aus Ziffer 6.1 hinaus übernimmt Meshcloud keine Gewährleistungen oder Garantien und schließt alle anderen ausdrücklichen, konkludenten oder gesetzlichen Gewährleistungen, wie etwa Gewährleistungen der Qualität, des Eigentums, der Nichtverletzung von Rechten Dritter, der Handelsüblichkeit oder der Eignung für einen bestimmten Zweck, aus.

6.3. Gewährleistungsbeschränkungen für Test-Zeiträume. Meshcloud-Ressourcen werden in ihrem gegenwärtigen Zustand zur Verfügung gestellt. Meshcloud übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Ressourcen störungs- oder fehlerfrei verwendet werden können. Sofern Meshcloud Mängel arglistig verschwiegen hat, ist Meshcloud verpflichtet, den Ihnen hierdurch entstehenden Schaden zu ersetzen. Sämtliche weiterreichende Gewährleistung von Meshcloud für Test-Zeiträume ist ausgeschlossen.

## § 7 Verteidigung gegen Ansprüche Dritter

Die Parteien verteidigen einander gegen die in diesem Abschnitt beschriebenen Forderungen Dritter und zahlen die Summe eines resultierenden rechtskräftigen Urteils oder genehmigten Vergleichs, vorausgesetzt, die verteidigende Partei wird über den Anspruch umgehend schriftlich informiert und ist berechtigt, die Verteidigung und etwaige Vergleichsverhandlungen zu übernehmen. Die verteidigte Partei muss der verteidigenden Partei alle angeforderten Hilfestellungen, Informationen und Vollmachten zur Verfügung stellen. Die verteidigende Partei erstattet der anderen Partei angemessene Ausgaben, die dieser im Rahmen einer solchen Unterstützungsleistung entstehen. In diesem Abschnitt sind die einzigen Abhilfen und die gesamte Haftung bezüglich derartiger Ansprüche beschrieben.

7.1. Durch Meshcloud. Meshcloud verteidigt den Kunden gegen alle Ansprüche Dritter insoweit darin vorgebracht wird, dass die Angebote von Meshcloud, widerrechtlich ein Geschäftsgeheimnis verwenden oder direkt ein Patent, Urheberrecht, eine Marke oder ein anderes Schutzrecht eines Dritten verletzen. Wenn Meshcloud die Beilegung eines Anspruchs aus Verletzung von Rechten Dritter zu wirtschaftlich vertretbaren Bedingungen nicht möglich ist, kann Meshcloud den Vertrag kündigen. Meshcloud haftet nicht für Ansprüche oder Schadensersatzleistungen aufgrund der fortgesetzten Nutzung durch den Kunden nach der Aufforderung, die Nutzung wegen des Anspruchs eines Dritten einzustellen.

7.2. Durch den Kunden. Der Kunde verteidigt Meshcloud in dem zulässigen Umfang gegen Ansprüche Dritter insoweit darin vorgebracht wird, (1) dass Kundendaten oder nicht von Meshcloud stammende Software, die für den Kunden von Meshcloud gehostet werden, widerrechtlich ein Geschäftsgeheimnis verwenden oder direkt ein Patent, Urheberrecht, eine Marke oder ein anderes Schutzrecht eines Dritten verletzen oder (2) dass die Nutzung einer Ressource durch den Kunden, allein oder in Kombination mit jeglichen sonstigen Elementen, das Gesetz verletzt oder einem Dritten schadet.

## § 8 Haftung

8.1. Haftungsbeschränkung. Meshcloud haftet für Schäden, die auf vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Vertragsverletzungen beruhen sowie für Schäden, die sich aus leicht fahrlässigen Verletzungen einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht) ergeben. Im letzteren Fall ist die Haftung von Meshcloud begrenzt auf den bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbaren Schaden. Eine weitergehende Haftung von Meshcloud besteht nicht.

8.2. Vertreter und Erfüllungsgehilfen. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch bei Pflichtverletzungen der gesetzlichen Vertreter, Provider oder Erfüllungsgehilfen von Meshcloud.

8.3. Resultieren Schäden des Kunden aus dem Verlust von Daten, so haftet Meshcloud hierfür nicht, soweit die Schäden durch eine regelmäßige und vollständige Sicherung aller relevanten Daten durch den Kunden vermieden worden wären. Der Kunde wird eine

regelmäßige und vollständige Datensicherung selbst oder durch einen Dritten durchführen bzw. durchführen lassen und ist hierfür allein verantwortlich.

8.4. Ausschlüsse. Unter keinen Umständen haftet eine Partei für entgangene Einnahmen oder für indirekte, Sonder-, Neben- oder Folgeschäden, für verschärften oder Strafschadenersatz oder für Schäden aus entgangenem Gewinn, entgangenen Einnahmen, Betriebsunterbrechungen oder Verlust von geschäftlichen Informationen, unabhängig von der Ursache oder der angewandten Haftungstheorie.

## § 9 Support

Ein Supportfall liegt vor, wenn die vertragsgemäßen Funktionen gemäß der Produktbeschreibung nicht erfüllt sind. Meldet der Kunde einen Supportfall, so hat er eine möglichst detaillierte Beschreibung der jeweiligen Funktionsstörung über den im SLA definierten Weg zu liefern, um eine möglichst effiziente Fehlerbeseitigung zu ermöglichen. Die Parteien können eine gesonderte Vereinbarung über die Zurverfügungstellung von Support-, Wartungs- und Pflegeleistungen treffen.

## § 10 Sonstiges

10.1. Änderungsvorbehalt. Meshcloud behält sich das Recht vor, die Vertragsbedingungen für die Zukunft anzupassen, soweit dies wegen veränderter Umstände sachlich bedingt ist und den Kunden nicht schlechter als bei Abschluss des Vertrags stellt. Sachlich bedingt ist eine Änderung insbesondere bei einer für den Vertrag maßgeblich veränderten Rechtslage sowie bei einer Erweiterung oder Änderung der Dienstleistung, soweit diese im Kern erhalten bleibt, und die Änderung dem Kunden zumutbar ist. Meshcloud behält sich das Recht vor, jedes der Serviceangebote (und auch die Serviceangebote insgesamt) zu ändern, einzustellen, auslaufen lassen oder die Eigenschaften oder Funktionalität der Serviceangebote zu ändern oder zu entfernen. Meshcloud wird dem Kunden Änderungen per E-Mail mitteilen und ihn dabei darauf hinweisen, dass die Änderungen als angenommen gelten, wenn er nicht binnen zwei Wochen den Änderungen widerspricht.

10.2. Gesamter Vertrag. Dieser Vertrag enthält alle Absprachen im Hinblick auf seinen Vertragsgegenstand und ersetzt alle früheren oder zeitgleichen Kommunikationen. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den genannten Dokumenten im Vertrag, der in den Dokumenten nicht ausdrücklich geregelt ist, gelten deren Bestimmungen in der folgenden absteigenden Reihenfolge: (1) dieser Vertrag, (2) alle anderen Dokumente in diesem Vertrag.

10.3. Einsatz von Subunternehmern. Meshcloud ist berechtigt, Subunternehmer für die Erbringung von Services einzusetzen, ist aber für deren Leistung gemäß den Regelungen dieses Vertrages verantwortlich.

10.4. Meshcloud kann Ansprüche aus dieser Vereinbarung gegen den Kunden auf Dritte übertragen. Meshcloud wird den Kunden im Fall einer Übertragung sämtlicher Rechte und Pflichten (Vertragsübernahme) 4 Wochen im Voraus informieren. Dem Kunden steht für den Fall der Vertragsübernahme das Recht zu, die Vereinbarung zum Zeitpunkt der

Wirksamkeit der Übertragung zu kündigen. Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Vertrag als Ganzes oder in Teilen abzutreten.

10.5. Höhere Gewalt. Keine der Parteien ist haftbar für Leistungsstörungen aus Gründen, die außerhalb ihres angemessenen Einflussbereichs liegen (wie z. B. Brände, Explosionen, Stromausfälle, Erdbeben, Überschwemmungen, schwere Stürme, Streiks, Embargos, Arbeitskämpfe, Handlungen von Zivil- oder Militärbehörden, Krieg, Terrorismus (einschließlich Cyber-Terrorismus), höhere Gewalt, Handlungen oder Unterlassungen von Internet Providern, Handlungen oder Unterlassungen von Aufsichtsbehörden oder Verwaltungseinrichtungen (einschließlich der Verabschiedung von Gesetzen oder Regelungen oder anderer Regierungshandlungen, die die Bereitstellung von Ressourcen beeinträchtigen)). Diese Ziffer findet jedoch keine Anwendung auf die Zahlungsverpflichtungen des Kunden aus diesem Vertrag.

10.6. Ist der Vertragspartner Unternehmer, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, hat er keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland oder ist sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt, so ist der ausschließliche Gerichtsstand für alle Auseinandersetzungen aus und im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis sowie der Erfüllungsort für Zahlung, Lieferung und Leistung am Sitz von Meshcloud.

10.7. Auf den Vertrag findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die Geltung des UN-Kaufrechts und des deutschen internationalen Privatrechts ist ausgeschlossen. Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird.



# Meshcloud Basis Service Level Agreement

Version 1.8

Meshcloud leistet seine Dienste an seine Nutzer nach Maßgabe der hier dargelegten Servicevereinbarungen.

Meshcloud betreibt einen Cloud-Stack, der folgende Stackebenen umfasst:

- Infrastructure-as-a-Service-Leistungen (IaaS) auf OpenStack-Basis
- Platform-as-a-Service-Leistungen (PaaS) auf Cloud Foundry

Der Nutzer kann diese von Meshcloud zur Verfügung gestellten Plattformen separat oder in Kombination als Basis für die Gestaltung eigener IT-Infrastrukturen und -Lösungen nutzen. Dabei ist Meshcloud grundsätzlich nur für den Betrieb der oben genannten Plattformen nach Maßgabe der hier dargelegten Konditionen verantwortlich. Die Eignung der angebotenen Leistungen für einen bestimmten Einsatzzweck oder bestimmte Anforderungen sicherzustellen, liegt allein in der Verantwortung des Nutzers. Auskünfte von Meshcloud über sein Leistungsangebot haben hier lediglich informierenden und beratenden Charakter, stellen jedoch keine expliziten Garantien dar, solange nichts anderes vereinbart ist.

# 1. Begriffsdefinitionen

<b>Ausfallzeiten</b>	Die Summe aller Zeiten, in denen die Systemplattform als solche oder eine der Komponenten ungeplant nicht zur Verfügung steht.
<b>Betriebszeit</b>	Betriebszeit ist die Zeit in der die Systeme laufen und funktionstüchtig sind. Dabei stehen sie dem Nutzer in vollem Umfang vertragsgemäß zur Verfügung. Ob ein System verfügbar ist wird über das Uptime-Monitoring von Meshcloud ermittelt.
<b>Servicezeiten</b>	Die allgemeine Servicezeit ist: Montag bis Freitag zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr Ausgenommen sind Feiertage in Bund und Hessen, sowie der 24.12. (Heiligabend) und 31.12 jeweils ab 16.00 Uhr
<b>Störung</b>	Eine Störung liegt vor, wenn innerhalb der Betriebszeit ein System nicht im vollen Umfang oder wenn ein System deutlich verlangsamt zur Verfügung steht.
<b>Störungsmeldung</b>	Im Rahmen der Störungsmeldung beschreibt der Nutzer Meshcloud die Störung und teilt deren Beginn, die betroffenen Services, die beobachteten Symptome und mögliche weitere zur Behebung des Problems hilfreiche Informationen mit. Hierzu wird das Ticket-System von Meshcloud verwendet.
<b>Wartungsarbeiten</b>	sind vorhersehbare, den Betrieb erhaltende Arbeiten, um z.B. neue Soft- oder Hardware zu installieren. Dies können z.B. Patches, neue Software-Versionen, der Einbau neuer Hardware o.ä. sein. Über geplante Wartungsarbeiten informiert Meshcloud rechtzeitig.
<b>Wiederherstellungszeit</b>	Maximaler Zeitraum, innerhalb dessen Meshcloud Störungen erfolgreich behoben hat. Der Zeitraum beginnt mit Eingang der Störungsmeldung im Ticket-System.
<b>Wartungszeiten</b>	Zeiten, in denen Systeme aufgrund von z. B. Wartungsarbeiten oder System-Releasewechseln nicht garantiert zur Verfügung stehen. Wartungszeiten zählen nicht als Ausfallzeiten.

## 2. Service Level

### 2.1. Garantierte Verfügbarkeiten zentraler Dienste

#### 2.1.1. Meshcloud Federation Platform

Für die Verwaltung der Cloud-Standorte steht die Meshcloud-Plattform unter *panel.meshcloud.io* zur Verfügung. Für die Nutzung der Plattform und der dafür erforderlichen Dienste garantieren wir eine Mindestverfügbarkeit von

#### Mindestverfügbarkeit im Monatsmittel (%)

Meshpanel, SSO & Federation	99,5%
-----------------------------	-------

### 2.2. Garantierte Verfügbarkeiten je Standort

Die angegebenen Verfügbarkeiten beziehen sich auf die genannten Systeme an jeweils einem Standort der Federation.

#### 2.2.1. OpenStack (IaaS)

Der OpenStack-Hypervisor funktioniert nach dem *Cattle-Prinzip*<sup>1</sup>, d.h. Verfügbarkeit wird nicht auf der Ebene der einzelnen Instanz, sondern durch die Verteilung von Instanzen über mehrere physikalische Server und Verfügbarkeitszonen hergestellt. Der Nutzer hat dementsprechend Sorge zu tragen, dass seine IaaS-Deployments ausreichend verteilt sind (u.a. durch Verwendung von *anti-affinity server groups*<sup>2</sup> oder *availability zones*<sup>3</sup>).

#### Mindestverfügbarkeit im Monatsmittel (%)

OpenStack Instances	– (keine Garantie)
---------------------	--------------------

#### API-Verfügbarkeiten

Nova API	99,5%
Cinder API	99,5%
Swift API	99,5%
Glance API	99,5%
Neutron API	99,5%
Barbican API	99,5%
Keystone API	99,5%
Heat API	99,5%

<sup>1</sup> <https://www.meshcloud.io/de/2017/02/09/pet-vs-cattle/>

<sup>2</sup> <https://docs.openstack.org/ocata/config-reference/compute/schedulers.html#servergroupantiaffinityfilter>

<sup>3</sup> <https://docs.openstack.org/ocata/config-reference/compute/schedulers.html#availabilityzonefilter>

### 2.2.2. Cloud Foundry (PaaS)

Die angegebene Mindestverfügbarkeit gilt für die Cloud-Foundry-Plattform an sich. Der Nutzer muss ausreichend Instanzen seiner Applikation starten, damit diese verteilt und hochverfügbar gemacht werden können. Mindestverfügbarkeiten bei Service Brokern werden im Cloud Foundry Marketplace spezifisch für einzelne Service-Instanzen angegeben (siehe Servicebeschreibung).

#### Mindestverfügbarkeit im Monatsmittel (%)

Cloud Foundry	99,5%
Service Broker	<i>Nach Service Plan</i>

## 2.3. Bestimmung und Berechnung der Verfügbarkeit

Ein Meshcloud-Service ist verfügbar, wenn er dem Nutzer in vollem Umfang vertragsgemäß zur Verfügung steht. Störungen werden als Ausfallzeiten gemessen, sofern sie nicht ausdrücklich von der Messung ausgenommen wurden (vgl. Wartungsarbeiten). Für die Bestimmung der Verfügbarkeit gilt folgende Formel:

$$\text{Verfügbarkeit im Monatsmittel} = \frac{[(\text{Minuten pro Monat}) - \text{Summe}(\text{Ungeplante Ausfallzeiten in Minuten})]}{(\text{Minuten pro Monat})} * 100\%$$

Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt durch die Monitoring-Systeme von Meshcloud. Meshcloud stellt dem Nutzer die gemessenen Daten im Rahmen eines Statusmonitors zur Verfügung.

## 2.4. Ausschlüsse

Bei der Berechnung der Verfügbarkeit bleiben Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung der Services insbesondere aber nicht abschließend aus folgenden Gründen unberücksichtigt: (1) bekanntgegebene Wartungszeiten (vgl. Abschnitt Wartungsarbeiten); (2) Umstände, die in den Verantwortungsbereich des Nutzers fallen (z.B. Inkompatibilitäten usw.); (3) eine Störung der Internetverbindung zwischen Nutzer und den äußeren Übergabepunkten der Rechenzentren; (4) Ausfallzeiten, aufgrund von Faktoren, die sich unserer angemessenen Kontrolle entziehen oder die durch höhere Gewalt, Kriegs- und Katastrophenfälle bedingt sind; (5) Ausfall einer einzelnen IaaS-Verfügbarkeitszone in einem Standort; (6) bei vertraglich zulässiger Sperrung oder Beendigung der Plattformnutzung.

## 2.5. Störungskategorien

Störungen werden in drei verschiedene Kategorien unterschieden:

**Betriebsverhindernde Störung** – die gesamte Plattform steht bzw. die Plattform steht im Wesentlichen (z.B. Totalausfall, d.h. gesamte Plattform oder API nicht erreichbar und Zugriff auf Account ist gar nicht mehr möglich)

**Betriebsbehindernde Störung** – eine wesentliche Funktion/Service ist nicht gegeben, ist ausgefallen oder praktisch nicht nutzbar (z.B. Teilausfall, d.h. kein Zugriff auf einen bestimmten Einzelservice)

**Leichte Störung** – alle Störungen, die keine betriebsbehindernden oder betriebsverhindernden Störungen darstellen

## 2.6. Support und Servicezeiten

### 2.6.1. Ticketsystem

Meshcloud stellt unter <https://support.meshcloud.io> ein Ticketsystem zur Verfügung, das der Nutzer zur Meldung von Störungen oder für sonstige Anfragen nutzt.

### 2.6.2. Erweiterte Service-Levels

Service-Level-Anforderungen, die über die in diesem SLA definierten Leistungen hinausgehen, können nach Absprache individuell vereinbart werden. Kontaktieren Sie uns bitte hierzu.

### 2.6.3. Servicezeiten

Meshcloud erbringt den Support entsprechend der Priorität von Nutzeranliegen zu folgenden Servicezeiten. Allgemeine Nutzeranfragen und Störungsmeldungen der Störungskategorie "Leichte Störung" werden zur allgemeinen Servicezeit durch Meshcloud bearbeitet.

In der allgemeinen Servicezeit steht der Support über das Ticketsystem zur Verfügung. Störungen der Störungskategorie „betriebsverhindernde Störung“ und "betriebsbehindernde Störung" werden von Meshcloud mit Priorität und auch außerhalb der Servicezeiten bearbeitet.

### 3. Verletzung der Service Level

#### 3.1. Gutschrift bei Verletzung der garantierten Verfügbarkeit

Unterschreitungen der garantierten Verfügbarkeit führen für den Nutzer zu einer Gutschrift gegen zukünftige zu leistende Zahlungen der Vergütung. Die Höhe der Gutschrift staffelt sich wie folgt:

<b>Unterschreitung der garantierten Verfügbarkeit pro Monat in Prozentpunkten</b>	<b>Gutschrift von</b>
>0 % – 1 %	5 %
>1 % – 1,5 %	10 %
>1,5 % – 2 %	15 %
>2 % – 2,5 %	20 %
>2,5 % – 3 %	25 %
>3 % – 3,5 %	30 %
>3,5 % – 4 %	35 %
>=4 %	40 %

Die Gutschrift bezieht sich dabei auf die Höhe der monatlichen Vergütung für den jeweiligen Service, die der Nutzer im Durchschnitt der letzten 3 Monate vor Verletzung des Service Levels geleistet hat. Bei kürzerer Vertragslaufzeit wird der maßgebliche Umsatz anteilig festgelegt (pro rata temporis). Gutschriften berechtigen den Nutzer nicht zu einer Rückerstattung oder anderweitigen Zahlung durch Meshcloud. Allerdings behält sich Meshcloud vor, nach eigenem Ermessen eine Erstattung des Betrags auf das vom Nutzer angegebene Zahlungsmittel vorzunehmen. Gutschriften werden nur ausgestellt, wenn der beanspruchte und resultierende Betrag der Erstattung für einen Monat mindestens einen Euro erreicht. Die Geltendmachung und ggf. der Erhalt einer Gutschrift gemäß den Bestimmungen dieses SLA ist vorbehaltlich anderslautender vertraglicher oder rechtlicher Regelungen das einzige und ausschließliche Rechtsmittel bei Nichtverfügbarkeit oder anderem Unvermögen seitens Meshcloud seine Dienste zur Verfügung zu stellen.

#### 3.2. Geltendmachung der Gutschrift

Für den Erhalt einer Gutschrift wegen Verletzung der garantierten Mindestverfügbarkeit, muss der Nutzer bis zum Ende des übernächsten Monats nach dem Vorfall einen Antrag im Ticketsystem von Meshcloud anlegen und folgende Elemente beifügen:

1. Daten und Zeiten jeder Nichtverfügbarkeit, die vom Nutzer geltend gemacht werden;
2. konkrete Angaben zu Standort, Projekt und Instanzenbezeichnungen, so dass eine Identifikation der betroffenen Instanzen möglich ist;
3. Monitoringauszüge oder Logmeldungen, die Zeitpunkt und Dauer des Ausfalls belegen

Meshcloud wird nach Prüfung der eingereichten Unterlagen und bei tatsächlicher Unterschreitung der Service-Verpflichtung eine Gutschrift auf dem Account des Nutzers für den der Bestätigung folgenden Abrechnungszeitraum einbuchen. Sollte der Nutzer den Antrag nicht wie beschrieben stellen und die erforderlichen Informationen beilegen, ist ein Anspruch auf eine Gutschrift ausgeschlossen.

### 3.3. Beispiel

Beispiel: Der Nutzer zahlt für die Nutzung von Meshcloud-Services monatlich 1.000 EUR. Es kommt in einem Abrechnungsmonat zu einer Serviceunterbrechung von 120min. Die erreichte Verfügbarkeit beträgt (bei 30 Tagen im Monat):

$(17280 \text{ min/Monat} - 120 \text{ min/Monat}) / 17280 \text{ min/Monat} = 99,3\%$ , also 0,2 Prozentpunkte unter der garantierten Verfügbarkeit.

Daraus folgt nach der Tabelle ein Anspruch auf Gutschrift von 5%, d.h.  $1000 * 5\% = 50 \text{ EUR}$ .

## 4. Wartungsarbeiten

Zur Aufrechterhaltung eines aktuellen technischen Angebots und eines zuverlässigen Betriebs führt Meshcloud regelmäßig Wartungsarbeiten an den Systemen durch. Gelegentlich ist dafür eine geplante Unterbrechung des Systembetriebs notwendig. Meshcloud wird diese Wartungsarbeiten mindestens 1 Woche im Voraus den betroffenen Nutzern ankündigen und die Unterbrechungen so kurz wie möglich halten. Unverfügbarkeiten innerhalb angekündigter Wartungsfenster zählen nicht als Ausfallzeiten gegen die garantierte Mindestverfügbarkeit. Nach Möglichkeit legt Meshcloud diese Wartungsarbeiten in Zeiten geringer Systemlast.

### 4.1. Monitoring

Meshcloud stellt ein Uptime-Monitoring der Plattform-Services unter <https://status.meshcloud.io> zur Verfügung. Darüber hinaus arbeitet Meshcloud beständig daran, die Monitoring-Funktionalität der Plattform auszubauen.

### 4.2. Verbrauchsreporting und Abrechnung

Meshcloud wird dem Nutzer für jeden Abrechnungszeitraum eine Übersicht der genutzten und in Rechnung gestellten Ressourcen und Services in elektronischer Form zur Verfügung stellen. Darin enthalten sind Menge und Kosten der genutzten Ressourcen sowie ggf. weitere Details. Einwände gegen die Verbrauchsaufstellung und/oder die resultierende Abrechnung kann der Nutzer über das Supportsystem unter Angabe der Rechnungsnummer innerhalb von 90 Tagen nach Rechnungsdatum geltend machen.

### **4.3. Datensicherung/Backup**

Der Nutzer ist für die regelmäßige und ausreichende Sicherung seiner Daten selbst verantwortlich. Meshcloud führt keine Backups nutzereigener Daten durch. Der Nutzer sichert zu, angemessene Maßnahmen zur Sicherung, zum Schutz seines Accounts und seiner Inhalte zu treffen, die auch eine regelmäßige Archivierung umfassen.

## **5. Stellvertreterregelung / Haftung für Erfüllungsgehilfen**

Gewährt der Nutzer einer anderen natürlich oder juristischen Person (z.B. Stellverteter und/oder Erfüllungsgehilfen) Zugriff auf seinen Account, so werden alle mit diesem Zugriff durchgeführten Handlungen dem Nutzer zugerechnet. Der Nutzer ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass der Stellvertreter über alle Verpflichtungen im Zusammenhang mit der Nutzung des Meshcloud-Accounts informiert ist und diese einhält. Verletzt ein Stellvertreter eine dieser Verpflichtungen, so hat der Nutzer bei Kenntnisnahme dieser Verletzung dafür zu sorgen, dass die Verletzung beendet und ggf. der Zugriff des Stellvertreters widerrufen wird.

Meshcloud ermöglicht über sein Partner-Account-System einen geregelten Zugriff Dritter auf Nutzeraccounts zur Durchführung von Dienstleistungen. Meshcloud empfiehlt die Nutzung dieses Systems und rät davon ab, private Zugangsinformationen an Stellvertreter weiterzugeben.

## **6. Nutzung mehrerer Standorte**

Meshcloud betreibt in Partnerschaft mit Rechenzentren einen Verbund von Standorten. Der Nutzer hat die Möglichkeit nach Anmeldung und Freischaltung seine genutzten Standorte frei und flexibel zu wählen. Meshcloud arbeitet beständig daran im Rahmen des technischen Machbaren eine weitestgehende Integration der Standorte zu erreichen, jedoch besteht aktuell keine private Netzverbindung zwischen den Standorten. Dies bedeutet, der Nutzer ist für eine sichere Integration seiner Anwendungen in den unterschiedlichen Standorten über das Internet selbst verantwortlich. Ebenso ist es Aufgabe des Nutzers, bei einem Wechsel des Standorts seine Daten auf geeignete Weise in den neuen Standort zu migrieren.