

## § 1 Allgemeines & Vorrangregelung

Zweck der vorliegenden „Besonderen Bedingungen“ ist es, die spezifischen Voraussetzungen und Leistungen für das Hosting-Fremdsystemen zu regeln.

Die gesamte Leistungserbringung von e-pixler erfolgt auf Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von e-pixler in der jeweils aktuellen Fassung. Die Regelungen dieser Besonderen Bedingungen gelten ergänzend zu den AGB und konkretisieren die technischen und vertraglichen Parameter des jeweiligen Produktes.

Vorrangregelung: Im Falle von Widersprüchen zwischen diesen Besonderen Bedingungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von e-pixler gehen die Regelungen dieser Besonderen Bedingungen den AGB vor.

Die Dokumente liegen dem Kunden bei der Bestellung der Angebote vor; er hat sie gelesen, verstanden und ist mit deren Geltung durch Abgabe der Bestellung einverstanden. Mit der Inanspruchnahme der Leistung gelten diese Bedingungen als angenommen.

## § 2 Umfang der Leistungen

Monitoring: Überwachung der Verfügbarkeit des Servers und grundlegender Systemdienste (Webserver, Datenbanken, Speicher). Der Kunde benennt einen technischen Ansprechpartner sowie eine E-Mail-Adresse für Ausfallmeldungen.

Updates: Regelmäßige Installation von Sicherheits- und Systemupdates für unterstützte Server-Software (Binary-Distribution-Pakete). Der Kunde ist für die Kompatibilität seiner eigenen Anwendungen verantwortlich. Für Breaking-Changes (z. B. Major-Release-Upgrades der Distribution) ist eine gesonderte Abstimmung und ggf. Beauftragung erforderlich.

Systemwartung: Analyse und Behebung von Systemproblemen im Rahmen der verwalteten Softwarekomponenten während der regulären Geschäftszeiten (Mo-Fr, 09:00 bis 17:00 Uhr).

## § 3 Kundenpflichten & Zugriffskonflikte (Root-Zugriff)

Da es sich um ein Fremdsystem handelt, behält der Kunde in der Regel Administrator- bzw. Root-Rechte. Der Kunde ist verpflichtet, e-pixler vor eigenen administrativen Eingriffen in das System zu informieren, sofern diese die von e-pixler verwalteten Dienste betreffen.

Führen administrative Eingriffe des Kunden (oder Dritter) zu Systemausfällen oder Fehlalarmen im Monitoring, ist der Aufwand zur

Analyse und Wiederherstellung durch e-pixler nicht in der Pauschale enthalten und wird nach den geltenden Support-Sätzen berechnet.

Der Kunde sorgt für aktuelle, extern gelagerte Backups seiner Daten. e-pixler erstellt bei Fremdsystemen standardmäßig keine Disaster-Recovery-Kopien und haftet nicht für Datenverluste. Zugangsdaten sind sicher aufzubewahren. Der Betrieb rechts- oder vertragswidriger Inhalte ist untersagt.

## § 4 Support, Notfälle & Kosten (Harmonisiert)

Reguläre Kosten: Die Basis-Leistungen werden pauschal abgerechnet. Analog zu den AGB behält sich e-pixler das Recht vor, die Preise für Dauerschuldverhältnisse bei steigenden Fremdkosten angemessen (bis zu 8 % pro Jahr widerspruchsfrei) anzupassen.

Zusatz-Support: Alle durch den Kunden ausgelösten Aufträge, die nicht durch die Update-Pauschale abgedeckt sind (z. B. Reparatur von Kunden-Applikationen), werden mit 27,50 € netto je angefangener Viertelstunde berechnet.

Notfall-Support: Außerhalb der Geschäftszeiten kann eine Notfallsupportanfrage gestellt werden. Sofern ein e-pixler Support-Mitarbeiter tätig wird, berechnen wir eine Notfall-Handlungspauschale von 220,00 € netto zzgl. 37,50 € netto je angefangener Viertelstunde. Es besteht kein Rechtsanspruch auf sofortige Durchführung von Arbeiten außerhalb der Geschäftszeiten.

## § 5 Haftungsbeschränkungen bei Fremdsystemen

e-pixler übernimmt keine Verantwortung für Ausfälle, Datenverluste oder Schäden, die durch die Hardware, das Netzwerk, das Rechenzentrum des Drittanbieters oder durch die Applikationen/Software des Kunden verursacht werden.

Die Leistungen von e-pixler beschränken sich auf die Administrationsebene (Software). Bei Hardware-Defekten oder Netzwerkstörungen auf Seiten des Fremd-Hosters liegt die Entörungspflicht ausschließlich beim jeweiligen Provider des Kunden.

## § 6 Laufzeit, Kündigung & Systemwechsel

Die Laufzeit richtet sich nach dem individuellen Angebot. Eine Kündigung ist 60 Tage vor Ablauf der Vertragslaufzeit in Textform (z. B. E-Mail an [info@e-pixler.com](mailto:info@e-pixler.com) oder [support@e-pixler.com](mailto:support@e-pixler.com)) möglich. Die Wartung bezieht sich auf das konkret benannte System; Änderungen oder der Wegfall von Systemen beim Kunden entbinden diesen nicht von der vertraglichen Zahlungsverpflichtung bis zum nächstmöglichen Kündigungstermin.

# **Besondere Bedingungen für das Verwalten von Hosting-Fremdsystemen Monitoring, Updates und Systemwartung lt. Angebot**



e-pixler GmbH  
Stand: 05-2026

Stand: Mai 2026