

## § 1 Allgemeines & Vorrangregelung

Zweck der vorliegenden „Besonderen Bedingungen“ ist es, die spezifischen Voraussetzungen und Leistungen für Managed Application Hosting 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 Leistungsbeschreibung & Deployment-Hoheit

Das Deployment, die Aktualisierung und die technische Verwaltung der Applikationen erfolgen ausschließlich durch e-pixler über interne Pipelines (z. B. aus dem e-pixler GitLab). Der Kunde erhält eine schlüsselfertige Laufzeitumgebung für seine Anwendung. Die Übertragung von Daten oder Code-Strukturen auf neue Systeme nach Angriffen ist nicht Bestandteil der Grundleistung und muss gesondert beauftragt werden.

## § 3 Ausschluss von Infrastruktur- und Root-Zugriffen

Strikter Ausschluss: Ein direkter Zugriff (z. B. via SSH, Root-Rechten, Cluster-APIs) auf die zugrundeliegende Infrastruktur durch den Kunden ist technisch und vertraglich ausgeschlossen. Plattformintegrität: Der Kunde erhält keinen Zugriff auf die Code-Repositories (GitLab) oder CI/CD-Pipelines von e-pixler. Der Zugriff beschränkt sich auf die Nutzungsoberfläche (Frontend/Backend) der bereitgestellten Software.

## § 4 Support & Notfalleinfragen

Regulärer Support: Werktags (Mo-Fr) von 09:00 bis 17:00 Uhr. Kostenpflichtige Aufträge: Alle durch den Kunden ausgelösten Support-Aufträge werden mit 27,50 € netto je angefangener Viertelstunde berechnet. Notfall-Support: Außerhalb der Geschäftszeiten kann der Bereitschaftsdienst kontaktiert werden. Eine Notfallsupportanfrage wird mit einer Handlungspauschale von 220,00 € netto zzgl. 37,50 € netto je angefangener Viertelstunde berechnet (sofern ein Mitarbeiter tätig wird). Es besteht kein Rechtsanspruch auf Durchführung der Arbeiten außerhalb der Geschäftszeiten.

## § 5 Backups & Disaster-Recovery

Eigenverantwortung: Es obliegt dem Kunden, regelmäßige Sicherungsmaßnahmen seiner Daten auf eigenen Rechnern durchzuführen. e-pixler ist nicht zur Durchführung von Sicherungen der Kundendaten verpflichtet. Wiederherstellung: Zur Vermeidung von Totalverlusten fertigt e-pixler Disaster-Recovery-Kopien an. Die Extraktion aus diesen Systemen im Notfall kostet einmalig 220,00 € netto zzgl. 27,50 € netto pro Viertelstunde Wiederherstellungsaufwand.

## § 6 Verbotene Nutzung & Sicherheit

Untersagte Aktionen: Mining von Kryptowährungen, Scannen fremder Netze, IP-Spoofing, sowie der Betrieb von Tauschbörsen oder Streaming-Plattformen sind strikt untersagt. DDoS-Attacken: Wird eine Anwendung des Kunden wiederholt Ziel von DoS/DDoS-Attacken, kann e-pixler das Verhältnis nach Abmahnung fristlos kündigen. Sperrung: e-pixler darf den Zugriff bei rechtswidrigen Inhalten oder Verstößen gegen wesentliche Pflichten (z. B. SPAM-Versand) sofort sperren.

## § 7 Laufzeit & Kündigung

Die Vertragslaufzeiten ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot und verlängern sich automatisch. Kündigungen müssen 90 Tage vor Laufzeitende schriftlich an e-pixler erfolgen.

Stand: Mai 2026