

§ 1 Allgemeines

Zweck der vorliegenden „Besonderen Bedingungen“ ist es, die Voraussetzungen für Managed Cloud Server zu regeln. Die Bedingungen regeln die technischen und finanziellen Voraussetzungen, nach denen e-pixler sich verpflichtet, einen Managed Cloud Server zur Verfügung zu stellen. Die Regelungen der Anlage Managed Cloud Server gelten ergänzend zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen von e-pixler. Im Falle widersprüchlicher Regelungen gehen die allgemeinen Geschäftsbedingungen von e-pixler vor. Die gesamte Leistungserbringung von e-pixler erfolgt auf Grundlage der allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils aktuellen Fassung sowie der nachfolgenden Sonderbestimmungen der Anlage Managed Cloud Server. Die Dokumente liegen dem Kunden bei der Bestellung der Angebote der e-pixler vor; er hat sie gelesen, verstanden und ist mit deren Geltung durch Abgabe der Bestellung einverstanden.

§ 2 Service-Vereinbarungen Cloud- und VServer

Damit e-pixler für seine Kunden ein performantes und zuverlässiges Netzwerk betreiben kann, sind folgende Aktionen untersagt:

- Der Betrieb von Applikationen zum Mining von Kryptowährungen
- Das Scannen von fremden Netzen oder fremden IP-Adressen
- IP-Spoofing

Alle angebotenen Managed Server beinhalten kostenlosen schriftlichen Support zu den angegebenen Supportzeiten. Schriftliche Supportanfragen durch den Kunden werden über das Ticketsystem, erreichbar unter: support@e-pixler.com gestellt.

Im Allgemeinen sind Supportaufträge durch den Kunden im Pauschalpreis des Produkts enthalten, die auf Störungen durch e-pixler zu verantworten sind. Spezielle Supportanfragen, die nicht in den Serviceleistungen von e-pixler inkludiert sind, werden nur im Ausnahmefall bearbeitet. (siehe § 6).

Die Supportzeiten sind Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr (ausgenommen an Sonn- und Feiertagen).

§ 3 Überwachte Dienste/Services

Sofern installiert:

- Webserver
- Mailsystem
- Standard Serverdienste
- Datenbanken
- Serverlast
- Festplatten & Speicherauslastung

§ 4 Systemausfälle

Der Server wird von e-pixler 24 Stunden täglich auf Ausfälle überwacht.

Ohne gebuchtes HA (High Availability) Paket: Ein Ausfall des Systems wird während der Geschäftszeiten bearbeitet. Außerhalb der Supportzeiten ist es möglich, den Bereitschaftsdienst über support@e-pixler.com mit einer kostenpflichtigen Notfallsupportanfrage zu kontaktieren. Es besteht kein Anspruch auf Durchführung der Arbeiten. Eine Notfallsupportanfrage wird mit einmalig 200 € netto als Handlungspauschale und für 35 € netto je angefangener Viertelstunde berechnet, sofern ein Support-Mitarbeiter tätig wird.

Mit gebuchtem HA (High Availability) Paket: Ein HA-Paket wird für jeden Kunden individuell angepasst. Die Bedingungen und SLA werden gesondert vereinbart.

e-pixler behält sich das Recht vor, Anfragen, die keinen Notfall darstellen, nur während der normalen Geschäftszeiten zu bearbeiten.

§ 5 Zugriff auf den Server

Bei Managed Servern ist generell kein Rootzugriff durch Kunden möglich.

Der Zugriff erfolgt über reguläre Nutzerberechtigungen und ausgegebene Zugänge nach der Installation.

§ 6 Support, Inhalt und Daten der angelegten Accounts

Änderungen durch Supportmitarbeiter wie das Löschen, Verschieben, Überspielen von Inhalt und sensiblen Daten, die durch den Kunden aufgespielt und/oder empfangen wurden, können nur dann durchgeführt werden, wenn diese Anfrage verifiziert über unser Ticketsystem unter support@e-pixler.com erfolgt.

Alle durch den Kunden ausgelösten Aufträge werden mit 25 € netto je angefangener Viertelstunde berechnet. Bei Arbeiten, die vom Kunden selbst erledigt werden können und möglich sind, besteht kein Anspruch auf die Durchführung durch Supportmitarbeiter. Grundsätzlich beachtet e-pixler die geltenden Datenschutzbestimmungen. Ausnahme gibt es nur in Sonderfällen, die einen direkten Eingriff von e-pixler im Auftrag des Kunden notwendig machen.

§ 7 Änderung an Konfigurationsdateien

Generell sind bis auf die aufgeführten Ausnahmen keine individuellen Anpassungen in Konfigurationsdateien auf Managed

Cloud Servern möglich. Das gilt für Systemeinstellungen und die angebotenen Dienste, die nicht über das zur Verfügung gestellte Administrations- Panel selbst durchgeführt werden können. Sonderkonfigurationen sind möglich, werden jedoch nur durchgeführt, wenn die Sicherheit der Systeme nicht beeinträchtigt wird und e-pixler den Betrieb verantworten kann.

§ 8 Prozessüberwachung

Um die Sicherheit und Stabilität des Managed Cloud Servers zu gewährleisten, erfolgt eine Prozessüberwachung, die bei übermäßiger Laufzeit und/oder RAM-Ausnutzung den entsprechenden Prozess beendet. Es können Ausnahmen durch die Systemadministration vorgenommen werden. Werden Ausnahmeregeln vom Kunden gefordert, die die Systemstabilität beeinflussen könnten, müssen diese schriftlich vom Kunden bestätigt werden. Ein Anspruch auf solche Änderungen besteht nicht. Wird der stabile Betrieb der Server oder des Netzwerks beeinflusst, behält e-pixler das Recht vor, diese Ausnahmeregeln entsprechend zu korrigieren bzw. zu widerrufen.

§ 9 Umzüge innerhalb der Server von e-pixler

Umzüge werden durch die Systemadministration bei e-pixler vorgenommen. Umzüge sind mit Extra-Kosten verbunden sofern e-pixler diesen durchführt. Der Kunde kann den Transfer mit den zur Verfügung gestellten Zugängen selbst durchführen.

§ 10 Backups und Datensicherung

Der Kunde erkennt an, dass es ihm allein obliegt, regelmäßig seine Sicherungsmaßnahmen auf seinen eigenen Rechnern durchzuführen, um seine Daten und Inhalte die er bei e-pixler eingestellt hat, zu sichern und vor Schaden zu bewahren. Dem Kunden ist bekannt, dass e-pixler nicht verpflichtet ist Sicherungen der bei e-pixler vom Kunden gehosteten Daten durchzuführen. Um den Kunden vor totalen Datenverlusten zu schützen, fertigt e-pixler Disaster-Recovery-Kopien an, die eine Wiederherstellung der Daten gewährleisten. Diese Art von Backup kann der Kunde im Notfall bei e-pixler einkaufen. Die Handlungspauschale für die Extraktion aus den Backup-Systemen beträgt 200 € netto zzgl. 25 € netto je angefangener Viertelstunde des Wiederherstellungs-Prozesses.

§ 11 Zugänge und Haftung bei Verlust

Der Kunde erhält nach der Auftragsbestätigung durch e-pixler den Zugang und das entsprechende Passwort für Zugang zu dem Control-Panel. Dieses ist vom Kunden absolut geheim zu halten und auf keinen Fall unberechtigten Dritten zugänglich zu machen. Der Kunde ist verpflichtet, aus Sicherheitsgründen Passwörter umgehend nach Erhalt zu ändern. Mit Übergabe des Passwortes übernimmt der Kunde allein jede Verantwortung und Haftung für

den Betrieb der Internetpräsenz (Webseiten) und für die sorgfältige Verwendung des erhaltenen und des geänderten Passwortes. Der Kunde verpflichtet sich, e-pixler innerhalb von 48 Stunden jede Änderung, die seine Daten und seinen Vertrag betrifft, mitzuteilen und innerhalb von 24 Stunden von jedem möglichen Verlust oder bekannt gewordenem Missbrauch von Passwörtern e-pixler zu informieren. Der Kunde haftet für alle Schäden, die e-pixler durch den Verlust oder die missbräuchliche Nutzung von Passwörtern des Kunden, auch durch dessen Personal entstehen. Der Kunde stellt e-pixler im Innenverhältnis von allen Ansprüchen frei, die aus der von ihm allein zu verantwortenden Nutzung der Internetpräsenz auf Servern der e-pixler von Dritten gegen e-pixler geltend gemacht werden, einschließlich aller Kosten von e-pixler zur Abwehr und Erfüllung etwaiger Ansprüche Dritter.

§ 12 Rechtliche Grenzen und Pflichten des Kunden zur Servernutzung

Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er verpflichtet ist, auf seiner Internetseite eingestellte Inhalte als eigene Inhalte unter Angabe seines vollständigen Namens und seiner Anschrift zu kennzeichnen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass eine darüberhinausgehende gesetzliche Kennzeichnungspflicht z.B. dann bestehen kann, wenn auf den Webseiten Teledienste oder Mediendienste angeboten werden. Der Kunde ist verpflichtet, seine Systeme und Programme so einzurichten, dass weder die Sicherheit, die Integrität noch die Verfügbarkeit der Systeme, die e-pixler zur Erbringung ihrer Dienste einsetzt, beeinträchtigt wird. Insbesondere ist der Kunde verpflichtet, die gemietete Internetpräsenz auf Servern der e-pixler nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere keine rechts- oder sittenwidrigen Inhalte oder solche Inhalte einzustellen oder auf solche Inhalte durch Links aller Art zu verweisen, die gegen Rechte Dritter verstoßen oder sonst rechtswidrig sind (z. B. Verstöße gegen Persönlichkeits-, Urheber-, Marken-, Wettbewerbsrecht). Er ist verpflichtet, keine Massen-E-Mails oder Werbe-E-Mails mittels der nach diesem Vertrag zur Verfügung gestellten Internetpräsenz auf Servern der e-pixler an Dritte zu versenden, die dies nicht wünschen oder für deren Versendung die Rechtsgrundlage fehlt IRC-Dienste, Peer to Peer, High Traffic Socket Verbindungen und CPU/GPU-intensiven Code nutzt (Blockchain/Cryptomining) sind auf der Internetpräsenz des Kunden und auf dem Server der e-pixler nicht erlaubt. Ebenso untersagt ist das Scannen von fremden Netzen oder fremden IP-Adressen sowie die Verwendung von gefakten Source-IPs. Der Betrieb von Webseiten zum Tauschen und zum Downloaden sowie zum Streaming von Dateien aller Art, wie zum Beispiel Bild-, Video-, Ton- und sonstigen Archivdateien (nicht abschließend) als Datei-Hosting-Plattformen sind auf der Internetpräsenz des Kunden auf dem Server der e-pixler nicht erlaubt.

e-pixler behält sich das Recht vor, regelmäßig die Einhaltung der Bedingungen des Vertrages im Bemühen, um Sicherheit und Stabilität seiner Infrastruktur und der Leistungen für die anderen

Nutzer auf dem Server des Kunden zu kontrollieren. e-pixler weist darauf hin, dass es oft auf das Verhalten des Kunden gegenüber Dritten zurückzuführen ist, wenn er Ziel einer (Denial of Service/ Distributed Denial of Service) DoS/DDoS-Attacke wird. Wird ein Server mit der Internetpräsenz des Kunden wiederholt Ziel von DoS/DDoS-Attacken und ist eine Wiederholung zu erwarten, kann e-pixler das Vertragsverhältnis nach einer Abmahnung fristlos kündigen, wenn es für e-pixler keine zumutbare Möglichkeit gibt, die zu erwartenden künftigen DoS/DDoS-Attacken oder deren Auswirkung auf andere Systeme zu unterbinden.

Der Kunde darf seine Internetpräsenz nicht in Suchmaschinen eintragen, soweit der Kunde durch die Verwendung von Schlüsselwörtern bei der Eintragung gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten und Rechte Dritter verstößt. Der Kunde ist verpflichtet, den anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen und insbesondere sicherzustellen, dass seine Systeme, Inhalte, Skripte oder Programme so gestaltet sind, dass von diesen keine Gefahr auf den Betrieb anderer Systeme – insbesondere der Systeme der e-pixler – ausgehen können. Der Kunde ist verpflichtet, sich nicht auf den Speicherplatz und den Server bei e-pixler als einziges Speichermedium für seine Inhalte zu verlassen, insbesondere eingestellte Inhalte in maschinenlesbarer Form selbst auf eigenen Rechnern vorzuhalten. Wenn die Aktualisierung dieser Anwendungen vom Kunden nicht durchgeführt wird, behält sich e-pixler das Recht vor, die Verbindung der Internetpräsenz des Kunden an das Internet zu unterbrechen, solange die Aktualisierung vom Kunden nicht durchgeführt wird. Das Gleiche gilt für den Fall, dass die Internetpräsenz (Webseiten) des Kunden angegriffen wird oder von unbefugten Dritten benutzt wird. Der Kunde erhält von e-pixler dann per E-Mail eine Mitteilung, dass die Internetpräsenz neu einzurichten ist, um die Sicherheit des Servers, auf dem die Webseiten des Kunden gehostet sind, und die Sicherheit der Serverplattform nicht zu gefährden. Der Kunde kann dann nach Sicherung seiner Daten e-pixler mit der Durchführung eines solchen Verfahrens beauftragen. e-pixler ist nicht verpflichtet, die Übertragung der Daten des angegriffenen Webauftritts des Kunden auf einen neu eingerichteten Server durchzuführen. Diese Aufgabe muss vom Kunden selbst durchgeführt werden. e-pixler behält sich vor, die Webseiten so lange vom Internet zu nehmen, bis eine Neueinrichtung durchgeführt worden ist.

Dem Kunden ist ferner bekannt, dass e-pixler nicht verpflichtet ist, die Internetpräsenz des Kunden auf eventuelle Rechtsverstöße zu prüfen.

§ 13 Leistungsverweigerungsrecht

e-pixler ist berechtigt, von seinem Leistungsverweigerungsrecht Gebrauch zu machen, insbesondere den Zugriff auf die Internetpräsenz (Webseiten) und die Dienste für die Dauer der nachfolgend beispielhaft und nicht abschließend beschriebenen Voraussetzungen zu sperren; wenn e-pixler durch Anordnung von

Gerichten, Behörden oder sonst dazu befugter Stelle zur entsprechenden Sperrung aufgefordert wird; wenn e-pixler Kenntnis von rechtswidrigen Inhalten erhält; wenn der Kunde seine Internetpräsenz (Webseiten) zur Verbreitung von SPAM-Mailings nutzt; wenn der Kunde IRC-Dienste auf seiner Internetpräsenz auf dem Server betreibt; wenn der Kunde Peer to Peer Technik auf seiner Webseite auf dem Server benutzt; wenn der Kunde Webseiten zum Tauschen und zum Downloaden sowie zum Streaming von Dateien aller Art wie zum Beispiel Bild-, Video-, Ton- und sonstigen Archivdateien (nicht abschließend) als Datei-Hosting-Plattformen benutzt; wenn der Kunde wesentliche Pflichten aus diesem Vertrag verletzt und die Pflichtverletzung trotz Aufforderung der e-pixler mit Fristsetzung und der Androhung der Sperrung aufrecht erhält oder wiederholt. Das Recht der e-pixler zur fristlosen Kündigung des Vertrages bleibt unberührt.

§ 14 Kündigung

Vertragslaufzeiten ergeben sich aus dem Angebot. Sie verlängern sich automatisch um die vereinbarten Laufzeiten. Kündigungen müssen 60 Tage vor Laufzeitende schriftlich an e-pixler mitgeteilt werden.

§ 15 notwendige Sperrung

e-pixler ist berechtigt, dem Kunden die Sperrung der betroffenen Internetpräsenz (Webseiten) und Dienstes anzudrohen, wenn Dritte Rechtsverletzungen durch Inhalte der Internetpräsenz (Webseiten) oder die Nutzung des Webauftritts und der Dienste durch den Kunden behaupten und glaubhaft machen oder wenn aus anderen Gründen berechtigte Zweifel an deren Rechtmäßigkeit oder Vertragsgemäßheit der Nutzung der Internetpräsenz (Webseiten) des Servers und der Dienste bestehen. e-pixler informiert den Kunden unverzüglich per E-Mail über die bestehende oder drohende Sperrung sowie deren Anlass und räumt ihm eine dem Anlass angemessene Frist zur Stellungnahme ein. Beseitigt der Kunde den Anlass für die angedrohte Sperrung nicht fristgerecht, ist e-pixler berechtigt, die Sperrung durchzuführen. Die Sperrung oder deren Androhung werden aufgehoben, sobald der Kunde e-pixler die Vertragsgemäßheit und Rechtmäßigkeit der Inhalte oder der Nutzung nachweist oder die Umstände, die die Sperrung begründen, entfallen und e-pixler davon Kenntnis erlangt.

§ 16 technische Vergütungspflicht bei Sperrung

Die Vergütungspflicht für gesperrte Internetpräsenzen (Webseiten) und Dienste, die nutzungsunabhängig vereinbart sind, bleibt während einer Sperrung bestehen, höchstens jedoch bis zum durch ordentliche Kündigung erreichbaren nächsten Beendigungszeitpunkt. Es sei denn, die Sperrung war unberechtigt.

§ 17 technische Voraussetzungen

e-pixler stellt die Technik zur Verfügung, die die Nutzung von Skripten wie CGI, PHP, MYSQL und anderer ausführbarer Programme erlauben. Diese Skripte benötigen mehr Systemaufwand als einfache Seiten, weshalb für deren Nutzung die nachstehenden Einschränkungen gelten. Der Kunde hat die Möglichkeit eigene CGI-, PHP- und/oder SQL-Skripte auf seiner Internetpräsenz (Webseiten) zu erstellen und auszuführen. Diese Nutzung muss ordnungsgemäß sein und der Kunde verpflichtet sich, seine Internetpräsenz so zu gestalten, dass eine übermäßige Belastung des Servers, z.B. durch CGI-, PHP - oder SQL-Skripte oder sonstige Skripte, die eine hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, vermieden wird.

e-pixler ist berechtigt, Internetpräsenzen (Webseiten), die den Anforderungen von e-pixler nicht gerecht werden, vom Zugriff durch den Kunden oder durch Dritte auszuschließen sowie die Ausführung von CGI-, PHP-, SQL-Skripten oder sonstigen Skripten jederzeit und ohne Ankündigung einzustellen. Der Kunde wird von e-pixler informiert, dass die Nutzung der Skripte nicht dem vereinbarten Umfang entspricht sowie diese Nutzung die Funktion des Servers gefährden kann und e-pixler zur Sicherung der Leistungsqualität von e-pixler und der anderen Nutzer des Servers die Internetpräsenz des Kunden fristlos einstellen kann. Der Kunde wird dann von e-pixler aufgefordert, einen dedizierten Server zu mieten. Der Kunde ist verpflichtet, e-pixler den genauen Grund für die Verwendung der vorgenannten Skripte mitzuteilen. Eine Warnung an den Kunden wird automatisch versandt, wenn eine kritische Schwelle erreicht wird. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, den Erhalt dieser Warnung durch eine E-Mail an e-pixler zu bestätigen und die Anfrage von e-pixler zu beantworten. Wenn der Kunde diese Warnungs-E-Mail innerhalb von 12 Stunden nicht beantwortet, behält sich e-pixler das Recht vor, die Internetpräsenz (Webseiten) des Kunden ohne weitere Vorankündigung fristlos zu schließen. Ein Anspruch des Kunden gegen e-pixler entsteht dadurch nicht. e-pixler wird die betreffende Internetpräsenz wieder zugänglich machen, wenn der Kunde e-pixler nachweist, dass die Internetpräsenz (Webseiten) so umgestaltet wurde, dass sie den Anforderungen von e-pixler genügt.

Der Kunde ist allein verantwortlich für die Beachtung des Verkehrs auf seiner Internetpräsenz und des vertraglich vereinbarten Speichervolumens.

§ 18 Technische Aktualität

e-pixler führt routinemäßige Updates, für auf dem System installierte Komponenten wie Datenbank, PHP usw. durch. Der Kunde ist verpflichtet, seine programmbezogenen Komponenten stets aktuell zu halten. Mit dem EOL (End-Of-Life bzw. Ende des unterstützten Lebenszyklus) von Software ist e-pixler nicht verpflichtet über den EOL hinaus die Unterstützung für Softwarekomponenten anzubieten.

§ 19 Zugriffserweiterungen

Sollte der Kunde erweiterte Zugriffe (Rootzugriffe o.Ä.) erhalten, um eigene Pakete zu installieren oder die installierte Spezialanwendung das erfordern, so erlischt der „Managed-Charakter“ des Servers.

Software-Updates sind sodann e-pixler mitzuteilen und werden am vereinbarten Zeitpunkt installiert. e-pixler übernimmt keine Verantwortung zu fehlenden Kompatibilitäten oder Problemen nach dem Update. Der Kunde verpflichtet sich im Vorfeld, die Abhängigkeiten mit seiner Programm-Version abzugleichen.

Stand: Dezember 2022