

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER I22 DIGITALAGENTUR GMBH FÜR HOSTINGLEISTUNGEN („AGB HOSTING“)

01. November 2021

Allgemeine Rahmenbedingungen

i22 Digitalagentur GmbH („i22“) bietet Kunden Hostingleistungen entsprechend der nachfolgenden Regelungen an. Diese gelten zusätzlich zu den allgemeinen Regelungen aus dem Dokument Allgemeine Geschäftsbedingungen – Allgemeiner Teil („AGB AT“):

1. Leistungsbeschreibung

(1) Das Hosting erfolgt als virtualisierter Server auf einem i22-eigenen Server-Cluster in einem zutrittsgesicherten Rechenzentrum im Auftrag von i22. Das Rechenzentrum ist über mehrere Uplink-Provider und Peering-Partner an das Internet angebunden. Das Server-Cluster selbst verfügt über doppelte Verkabelung und doppelte Übertragungskomponenten (Switches, Firewall). Damit besteht insgesamt eine redundante Anbindung des Hostings. Im Rahmen dieser Leistung sind enthalten (falls nicht gesondert vereinbart):

- Wartung der Betriebsumgebung
- Datenbank- und Web-Server-Umgebung pro Hosting
- Staging („Test- und Abnahme-Umgebung“) sowie Production („Live-Umgebung“) als vHosts jeweils im selben Hosting
- 1 öffentliche IP-Adresse
- redundante Internet-Anbindung
- Backup
- Strom, Kühlung, Überwachung sowie die Wartung der Serverkomponenten (Hard- u. Software).

Die Wartung der im Hosting betriebenen Applikationen ist in dieser Leistung nicht enthalten, sondern muss gesondert durch den Kunden beauftragt werden.

(2) Die Hardware und Leistungen werden gemäß der Beschreibung im Angebot oder Einzelvertrag bereitgestellt.

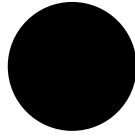
(3) i22 ist berechtigt, die Leistung zu erweitern bzw. anzupassen, soweit dies dem technischen Fortschritt entsprechend nach eigenem Ermessen von i22 angemessen und für den Kunden nicht unzumutbar ist.

i22 DIGITALAGENTUR GMBH

Friedrich-Breuer-Straße 19
53225 Bonn
AG Bonn HRB 7796

T +49 228 94 98 – 0
F +49 228 94 98 – 329
www.i22.de · hallo@i22.de

Geschäftsführer:
Jan Linketscher
Christian Ohler



2. Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde wird die ihm zur Verfügung gestellten Zugangsdaten sicher vor dem unbefugten Zugriff Dritter aufbewahren. Sollte ein unbefugter Dritter Kenntnis von den Passwörtern oder Zugangsdaten erlangen, wird der Kunde i22 hierüber unverzüglich informieren. Als unbefugt gelten nicht solche Personen, die den Speicherplatz, der Gegenstand dieses Vertrages ist, mit Wissen und Wollen des Kunden nutzen.
- (2) Der Kunde sichert zu, dass er keine Inhalte oder Dienste auf dem vertragsgegenständlichen Speicherplatz anbieten wird, die gegen geltendes Recht verstoßen oder die Rechte Dritter verletzen.
- (3) Verstößt der Kunde gegen die vorgenannten Verpflichtungen, stellt er i22 gegenüber allen Ansprüchen Dritter frei, die aus dem Verstoß herrühren. Dies umfasst auch die Kosten erforderlicher Rechtsberatung und -vertretung nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz.

3. Service Level Agreement

- (1) Garantiert wird eine Verfügbarkeit des Hostings (Container, VM) von 99 % bezogen auf das Kalenderjahr am Routerausgang des Rechenzentrums.
- (2) Die Verfügbarkeit wird auf Jahresbasis minutengenau wie nachfolgend berechnet:
Verfügbarkeit in % = $1 - (\text{Ausfallzeit} / (\text{Produktionszeit} + \text{Ausfallzeit})) * 100$
Ausfallzeit ist die Summe der Zeiten der Nichtverfügbarkeit der Leistung. Nicht hiervon umfasst sind regelmäßige Wartungsfenster gem. Ziffer 4.
- (3) Der Support ist Montag bis Freitag (nicht an gesetzlichen Feiertagen) in der Zeit von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr per Telefon 0228 9498-550 und per E-Mail support.hosting@i22.de erreichbar. Bei Meldung eines Ausfalls innerhalb der o.g. Geschäftszeiten wird nach spätestens einer Stunde die Störungsbeseitigung eingeleitet. Außerhalb der Geschäftszeiten wird i22 die Störungsbeseitigung nach spätestens 4 Stunden beginnen.
- (4) Denial-of-Service-Angriffe (DoS), oder andere Attacken auf den Server, können zu einem Ausfall führen, sind aber nicht auf die garantierte Verfügbarkeit anzurechnen.
- (5) Sollte die genannte Verfügbarkeit entsprechend den vorstehenden Regelungen nicht erreicht werden, ersetzt i22 dem Kunden pro voller weiterer Stunde der Nichtverfügbarkeit 10 % der gezahlten Vergütung bis zu einem Maximum einer doppelten Monatsvergütung. Die Zahlung kann mit einem künftigen Vergütungsanspruch verrechnet werden.

4. Wartungsfenster

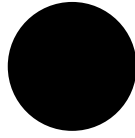
i22 behält sich vor, Aktualisierungen und Anpassungen der auf dem Server-Cluster verwendeten Software regelmäßig vorzunehmen. Wartungsarbeiten, welche mit hoher Wahrscheinlichkeit zu einer Beeinträchtigung der Verfügbarkeit führen, werden mit einem Vorlauf von mindestens fünf Werktagen angekündigt. Wartungsarbeiten, die zur Sicherung des Betriebs notwendig werden (z. B. kritische Sicherheitsupdates) können auch kurzfristig durchgeführt werden. Der Kunde wird bei Störungen durch solche Arbeiten hierüber im Nachgang informiert.

5. Automatische Server- und Dienst-Überwachung (Monitoring)

Es erfolgt eine durchgehende automatisierte Überwachung des Hostings auf Verfügbarkeit und Auslastung. Ausfälle, Lastspitzen oder andere Probleme werden frühzeitig erkannt. Der Kunde wird in diesen Fällen per E-Mail benachrichtigt. Die Überwachung der im Hosting betriebenen Applikationen ist nicht enthalten.

6. Automatische Sicherung (Backup)

Eine automatische Sicherung aller wichtigen Daten erfolgt einmal wöchentlich komplett sowie täglich als inkrementelle Sicherung jeweils nachts. Die Daten werden - soweit nicht anders abgestimmt - bis zu zwei Wochen vorgehalten.



7. Hosting von Fremd-Software

i22 trägt keine Verantwortung für die Funktionsweise der auf dem Hosting betriebenen Applikationen, sofern diese nicht von i22 selbst entwickelt wurden. Applikationen, die auf dem Hosting betrieben werden, müssen insbesondere auf die o.g. Hardware- und Software-Komponenten abgestimmt sein.

Hilfestellungen, die i22 bei der Einrichtung der Applikation auf dem Hosting leistet, werden nach Rücksprache separat angeboten und abgerechnet.

8. Datensicherheit und Datenschutz

Die von i22 zur Verfügung gestellte Server-Infrastruktur genügt insbesondere den in Deutschland üblichen Datensicherheits- und Datenschutzvorgaben.

Der Kunde sichert zu, dass zum Start des Betriebs der Applikation Freigaben der Datensicherheits- und Datenschutzverantwortlichen des Kunden vorliegen. Auf Wunsch stellt der Kunde i22 die entsprechenden Dokumentationen zur Verfügung.

9. Vergütung

Der Kunde schuldet eine monatliche Vergütung entsprechend des Angebots. i22 wird hierzu entsprechend des Angebotes Rechnungen erstellen. Ziffer 4 AGB AT gilt entsprechend.

10. Vorübergehende Sperrung

(1) i22 ist berechtigt, die Anbindung des vertragsgegenständlichen Speicherplatzes an das Internet vorübergehend zu unterbrechen („Sperrung“), falls ein hinreichender Verdacht auf einen Verstoß gegen die Verpflichtungen des Kunden aus Ziffer 2 (2) besteht, oder solange der Kunde seiner Zahlungsverpflichtung gem. Ziffer 9 nicht nachkommt.

(2) Wird durch die Applikation gem. Ziffer 7 im Hosting oder auf dem Server-Cluster eine Störung verursacht, ist i22 berechtigt, diese - zum Schutz anderer Applikationen - vom Netz zu trennen. Dies gilt auch im Falle einer durch die Applikation verursachten Gefährdung für die i22-Server-Systeme insgesamt z. B. durch Versand von Spam E-Mails oder durch Kompromittierung. Gleiches gilt, falls die gehostete Applikation gegen Datensicherheits- oder Datenschutzvorgaben verstößt.

(3) Die durch diese Maßnahmen entstehenden Ausfallzeiten werden nicht auf die Verfügbarkeit des Systems angerechnet.

11. Rechte

Der Kunde räumt i22 das zeitlich auf die Dauer des Vertrages beschränkte, nicht übertragbare, nicht ausschließliche Recht ein, etwaige geschützte Inhalte, die der Kunde auf dem vertragsgegenständlichen Speicherplatz speichert, zum Zwecke dieses Vertrages auf diesem Speicherplatz und auf weiteren Servern, die zum Backup gem. Ziffer 6 dienen, zu vervielfältigen.

12. Laufzeit und Kündigung

Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit und kann mit einer Frist von 3 Tagen zum jeweiligen Monatsende schriftlich gekündigt werden, es sei denn, im Angebot ist etwas anderes geregelt.