

Allgemeine Geschäftsbedingungen [AGB] der leveltwo GbR
Ergänzende Bedingungen für Hosting & Services

1. Geltungsbereich

- [1] Nachstehende Bedingungen gelten, ergänzend zu den AGB der leveltwo GbR, für Hosting-, Domain-, E-Mail- und SSL-Dienste.

2. Leistungspflichten der Agentur

- [1] Die Leistungspflichten der Agentur ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Produkts. Sonstige Zusagen, Leistungsversprechen oder Nebenabreden sind nur wirksam, wenn diese schriftlich durch die Agentur bestätigt werden.
- [2] Die Agentur ist berechtigt, ihre Leistungen zu erweitern, dem technischen Fortschritt anzupassen und/oder Verbesserungen vorzunehmen. Dies gilt insbesondere, wenn die Anpassung erforderlich erscheint, um Missbrauch zu verhindern, oder die Agentur aufgrund gesetzlicher Vorschriften zur Leistungsanpassung verpflichtet ist.
- [3] Stellt die Agentur Zusatzleistungen ohne zusätzliches Entgelt zur Verfügung, hat der Kunde auf ihre Erbringung keinen Erfüllungsanspruch. Die Agentur ist berechtigt, solche bisher vergütungsfrei zur Verfügung gestellten Dienste innerhalb angemessener Frist einzustellen, zu ändern oder nur noch gegen Entgelt anzubieten. In einem solchen Fall wird die Agentur den Kunden rechtzeitig informieren.
- [4] Technische Unterstützung [Support] ist nicht Bestandteil der Hosting-Leistung, sofern nicht ausdrücklich im Angebot aufgeführt. Supportleistungen werden nach Aufwand zum jeweils gültigen Stundensatz berechnet.
- [5] Als Support gelten insbesondere: Hilfe bei der Nutzung von CMS, Plugins oder Anwendungen, Anpassungen an Websites, Einrichtung von E-Mail-Programmen.
- [6] Davon ausgenommen sind Störungsmeldungen zur Server-Infrastruktur (z. B. Server nicht erreichbar, E-Mail-Versand funktioniert nicht). Diese werden im Rahmen des SLA bearbeitet.
- [7] Sofern nicht ausdrücklich schriftlich zugesichert, hat der Kunde keinen Anspruch auf einen bestimmten Server. Dem Kunden ist bewusst, dass es notwendig sein kann, ihn auf einen anderen Server zu migrieren, ohne dass es hierfür seiner Zustimmung bedarf. Die Agentur wird den Kunden über Änderungen informieren.

3. Pflichten des Kunden

- [1] Der Kunde sichert zu, dass die von ihm gemachten Angaben richtig und vollständig sind. Er verpflichtet sich, die Agentur jeweils unverzüglich über Änderungen der mitgeteilten Kontaktdaten sowie der sonstigen, für die Leistungserbringung erforderlichen Daten zu unterrichten.
- [2] Der Kunde ist für die Erstellung von tagesaktuellen Sicherungskopien verantwortlich, die nicht auf dem Server selbst gespeichert werden dürfen. Eine Pflicht zur regelmäßigen Sicherung seitens der Agentur besteht ohne gesonderte Vereinbarung nicht. Bei Datenverlust stellt der Kunde die Inhalte erneut bereit. Ist eine Datensicherungsvereinbarung getroffen, ist das Einspielen kostenpflichtig. Die Abrechnung erfolgt entweder nach dem jeweils gültigen Stundenverrechnungssatz oder pauschal gemäß individueller Vereinbarung.
- [3] Die Dateien des Kunden dürfen keine pornografischen Inhalte enthalten.
- [4] Der Kunde darf durch seine Internet-Präsenz nicht gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten oder Rechte Dritter verstoßen. Gleiches gilt bei Eintragungen in Suchmaschinen. Bei Verstößen kann die Agentur seine Leistungen mit sofortiger Wirkung einstellen.
- [5] Der Kunde verpflichtet sich, Passwörter regelmäßig zu ändern und geheim zu halten. Bei Kenntnis über Missbrauch ist die Agentur unverzüglich zu informieren.
- [6] Der Kunde verzichtet auf Techniken, die übermäßige Servernutzung verursachen. Bei Verstoß kann die Agentur die Seite bis zur Behebung sperren.
- [7] Die bereitgestellten Ressourcen dürfen nicht für rechtswidrige Handlungen genutzt werden.

4. Administrationsrechte und -pflichten

- [1] Um die Sicherheit und Stabilität des Servers zu gewährleisten, werden die Server 24 Stunden täglich überwacht. Bei übermäßiger Laufzeit und/oder RAM-Ausnutzung wird der oder werden die entsprechende(n) Prozess(e) beendet.
- [2] Überwachte Dienste/Services:
 - [1] Webserver (HTTP)
 - [2] Mailsystem (z. B. SMTP, POP3, IMAP, Spamfilter, Virens Scanner, Mailversandmenge)
 - [3] Serverdienste (z. B. FTP)

- [4] Datenbanken [z. B. MySQL, PostgreSQL]
- [5] Serverlast
- [6] Festplatten [S.M.A.R.T., Speicherplatzauslastung]

3. Besondere Bedingungen

(1) Domains

- [1] Sofern der Kunde über die Agentur eine Domain registrieren lässt, kommt ein Vertrag unmittelbar zwischen der Agentur und der jeweiligen Vergabestelle bzw. dem Registrar zu Stande. Es gelten daher die maßgeblichen Registrierungsbedingungen und Richtlinien der jeweiligen Vergabestelle bzw. des Registrars. Soweit diese im Widerspruch zu diesen Bedingungen stehen, haben die jeweiligen Registrierungsbedingungen und Richtlinien Vorrang vor diesen Bedingungen.
- [2] Die Registrierung von Domains erfolgt in einem automatisierten Verfahren. Die Agentur hat auf die Domainvergabe keinen Einfluss. Er übernimmt deshalb keine Gewähr dafür, dass die für den Kunden beantragten Domains zugeteilt (delegiert) werden können und frei von Rechten Dritter sind.
- [3] Der Kunde ist verpflichtet, bei der Registrierung, Übertragung und Löschung von Domains sowie bei der Änderung von Einträgen in den Datenbanken der Vergabestellen in zumutbarer Weise mitzuwirken. Domains werden von der Agentur auf den vom Kunden angegebenen Namen registriert bzw. übertragen.
- [4] Der Kunde gewährleistet, dass seine Domains und die darunter abrufbaren Inhalte weder gegen gesetzliche Vorschriften verstoßen noch Rechte Dritter verletzen. Je nach Art der Domain bzw. Zielrichtung der zugehörigen Inhalte sind gleichsam jegliche anderen europäischen und nationalen Rechtsordnungen zu beachten.
- [5] Wird von dritter Seite glaubhaft gemacht, dass Domains oder Inhalte ihre Rechte verletzen, oder gilt ein Rechtsverstoß zur Überzeugung der Agentur aufgrund objektiver Umstände als wahrscheinlich, kann dieser die Inhalte vorübergehend sperren und Maßnahmen ergreifen, die betreffende Domain unerreichbar zu machen.
- [6] Von Ersatzansprüchen Dritter, die auf der unzulässigen Verwendung einer Internetdomain oder der zugehörigen Inhalte beruhen, stellt der Kunde die Agentur frei.
- [7] Kündigt der Kunde die Hosting-Leistung, bleibt die Domain davon unberührt. Die Kündigung einer Domain bedarf einer gesonderten schriftlichen Erklärung, dass die Domain gekündigt und gelöscht werden kann. Als „schriftlich“ gilt die gemäß Punkt 16 Haupt-AGB zugelassene Form.
- [8] Kündigt der Kunde die Domain nicht fristgerecht und verlängert sich dadurch die Registrierung bei der Vergabestelle, bleibt der Kunde für die anfallenden Kosten des Verlängerungszeitraums zahlungspflichtig.

(2) SSL-Zertifikate

- [1] Sofern SSL-Zertifikate für die verschlüsselte Übertragung von Daten beauftragt werden, erfolgt deren Beantragung und Installation durch die Agentur entweder bei kostenlosen Anbietern [z. B. Let's Encrypt] oder kostenpflichtigen Zertifizierungsstellen [z. B. Sectigo], je nach Absprache mit dem Kunden.
- [2] Bei Nutzung kostenloser Zertifikate [z. B. Let's Encrypt] und gleichzeitigem Hosting über die Agentur erfolgt die Verlängerung der Zertifikate automatisiert, sofern die technischen Voraussetzungen auf Kundenseite gegeben sind. Dennoch kann keine Garantie für die lückenlose Verfügbarkeit oder erfolgreiche Verlängerung übernommen werden, da diese Prozesse von Drittanbietern abhängig sind.
- [3] Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass insbesondere bei kostenlosen Zertifikaten keine Gewährleistung oder Garantie durch die ausstellende Stelle besteht. Für kostenpflichtige Zertifikate sowie deren fristgerechte Verlängerung ist der Kunde verantwortlich, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.
- [4] Die Agentur haftet nicht für Ausfälle, Sicherheitsprobleme oder Einschränkungen, die durch den Zertifikatsanbieter oder dessen Infrastruktur verursacht werden.

(3) E-Mail-Dienste

- [1] Die Agentur kann E-Mails ausschließen, begrenzen oder ablehnen, z. B. bei Speicherüberschreitung, Viren, falschen Absenderdaten oder Spam-Verdacht.
- [2] Die Versendung unzulässiger, unжелanger Werbung (Spam) ist untersagt. Falsche Absenderdaten oder Verschleierung der Identität sind ebenfalls verboten. Die Agentur kann bei Verstößen Postfächer vorübergehend sperren.

[3] Hosting-Produkte

- [1] Der Kunde versichert, dass bereitgestellte Inhalte keine Rechte Dritter verletzen oder gegen Gesetze verstoßen. Bei Verdacht kann die Agentur Inhalte vorübergehend sperren.
- [2] Bei Nachweis durch den Kunden, dass keine Rechtsverletzung vorliegt, wird der Zugriff wiederhergestellt. Der Kunde stellt die Agentur von Ersatzansprüchen frei.
- [3] Untersagte Dienste: IRC, Anonymisierungsdienste, P2P-Tauschbörsen.
- [4] Bei Gefährdung der Serverstabilität darf die Agentur betroffene Websites, Postfächer oder den gesamten Hosting-Account sperren – auch bei unverschuldetem Verhalten [z. B. Server-Hacks]. Bei Vorsatz ist fristlose Kündigung möglich.
- [5] Bei Spam-Versand über den Server erfolgt ebenfalls eine Sperre [vgl. 5.3].
- [6] Die Agentur ist berechtigt, die Einhaltung dieser Bedingungen zu prüfen, insbesondere hinsichtlich unzulässiger Inhalte oder Nutzung. Der Kunde unterstützt solche Prüfungen in zumutbarem Umfang.

3. Service Level Agreement (SLA)

- [1] Die Agentur gewährleistet eine durchschnittliche Verfügbarkeit der Hosting-Dienste von 99,9 % im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind angekündigte Wartungsfenster sowie Ereignisse höherer Gewalt.
- [2] Die Wartung erfolgt vorzugsweise außerhalb der Geschäftszeiten. Bei planbaren Wartungsarbeiten informiert die Agentur den Kunden mindestens 24 Stunden im Voraus.
- [3] Störungen sind per E-Mail zu melden. Die Agentur antwortet in der Regel innerhalb eines Werktages.
- [4] Die Wiederherstellungszeit (Time to Repair) richtet sich nach dem Schweregrad der Störung und wird dem Kunden nach Prüfung der Meldung als Schätzung mitgeteilt.
- [5] Werden die vereinbarten Service Level durch Verschulden der Agentur nicht eingehalten, können Gutschriften oder vertraglich definierte Maßnahmen im Einzelfall vereinbart werden. Ein genereller Anspruch hierauf besteht nicht.

4. Service-Vereinbarungen Webhosting Accounts

- [1] Individuelle Anpassungen an Serverkonfigurationen [z. B. PHP-Einstellungen, Systemdienste] sind bei Webhosting-Accounts nicht möglich. Der Kunde kann folgende E-Mail-Einstellungen selbst verwalten: Weiterleitungen, Autoresponder sowie Filterregeln per Webmailer. DNS-Einträge für E-Mail-Authentifizierung (SPF, DMARC, DKIM) werden durch die Agentur eingerichtet und bei Bedarf angepasst.
- [2] Sicherung des E-Mail-Dienstes vor Spam und Viren: Jedes E-Mailkonto verfügt über einen serverseitigen Spamfilter zur Vorsortierung verdächtiger E-Mails in einen dafür vorgesehenen Ordner. Dieser Ordner ist per IMAP und Webmail erreichbar. E-Mails, welche als Spam identifiziert wurden, werden nach einer vorgegebenen Zeitspanne automatisch gelöscht. Die Stärke des Filters wird durch die Agentur festgelegt. Weiterhin betreibt die Agentur eine Blacklist, welche IP-Adressen, von denen Spam-E-Mails ankommen, temporär oder dauerhaft sperrt. Die Agentur setzt zudem einen Virenfilter für E-Mails ein. Ankommende E-Mails, welche Viren enthalten, werden aus Sicherheitsgründen nicht angenommen. Der Versand von E-Mails, welche Viren enthalten, ist unterbunden.
- [3] Untersagte Aktionen: Damit die Agentur für ihre Kunden ein performantes und zuverlässiges Netzwerk betreiben kann, ist der Betrieb von Applikationen zum Mining von Kryptowährungen untersagt.

5. Urheberrechte, Lizenzvereinbarungen

- [1] Der Kunde erhält an bereitgestellter Software ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht für die Dauer der Geschäftsbeziehung. Die Einräumung von Unterlizenzen an Dritte ist nicht gestattet. Nach Beendigung der Leistung ist die weitere Nutzung untersagt; überlassene Software ist zu löschen.

6. Nutzung durch Dritte & Übertragung

- [1] Die Leistung darf nicht an Dritte weiterverkauft oder weitergegeben werden.
- [2] Die Übertragung von Rechten und Pflichten auf Dritte bedarf schriftlicher Zustimmung der Agentur. Die Legitimität wird geprüft.

7. Laufzeit & Kündigung

- [1] Für Hosting-, Domain- und E-Mail-Dienste mit jährlicher Abrechnung gilt: Mindestlaufzeit 12 Monate ab Bereitstellung, automatische Verlängerung um jeweils 12 Monate, Kündigung mit 30 Tagen Frist zum Laufzeitende.
Bei monatlicher Abrechnung: Kündigung mit 30 Tagen zum Monatsende.
Für sonstige Leistungen gilt die im Angebot genannte Laufzeit.
- [2] Bei schwerwiegenden Pflichtverstößen [z. B. Zahlungsverzug, Sicherheitsverletzungen] kann die Agentur fristlos kündigen.

- [3] Kündigungen bedürfen der Textform.

8. Gewährleistung

- [1] Die Agentur weist darauf hin, dass es nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht möglich ist, Hard- und Software so zu erstellen, dass sie in allen Anwendungskombinationen fehlerfrei arbeitet oder gegen jedwede Manipulation durch Dritte geschützt werden kann. Die Agentur garantiert nicht, dass durch die Agentur eingesetzte oder bereitgestellte Hard- und Software den Anforderungen des Kunden genügt, für bestimmte Anwendungen geeignet ist, und ferner, dass diese absturz-, fehler- und frei von Schadsoftware ist. Die Agentur gewährleistet gegenüber dem Kunden nur, dass durch die Agentur eingesetzte oder bereitgestellte Hard- und Software zum Überlassungszeitpunkt, unter normalen Betriebsbedingungen und bei normaler Instandhaltung im Wesentlichen gemäß Leistungsbeschreibung des Herstellers funktioniert.

9. Datenschutz

- [1] Die Agentur erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten des Kunden im Rahmen der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Ergänzende Informationen hierzu finden sich in der Datenschutzerklärung unter levelzwo.com/datenschutz.
- [2] Nach Beendigung der Geschäftsbeziehung werden sämtliche Kundendaten gemäß DSGVO gelöscht. Sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungsfristen entgegenstehen, erfolgt die Löschung spätestens 30 Tage nach Ende der Leistung.
- [3] Verarbeitet der Kunde über unsere Dienste personenbezogene Daten Dritter, bleibt er allein Verantwortlicher im Sinne der DSGVO. Eine Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO setzt den Abschluss eines AVV voraus.
- [4] Ein AVV wird bei Bedarf gesondert vereinbart.

10. Schadensersatzansprüche

- [1] Schadensersatz wegen Ausfällen ist nur bei Vorsatz oder Fahrlässigkeit möglich. Der Kunde trägt die Beweislast.
- [2] Nutzung des Webspace erfolgt auf eigenes Risiko. Die Agentur haftet nicht für Schäden durch Übertragung im Internet.

11. Digital Services Act (DSA)

- [1] Sofern und soweit der Digital Services Act (DSA) auf die Agentur anwendbar ist, erfüllt dieser die sich daraus ergebenden Verpflichtungen hinsichtlich Meldeverfahren, Transparenzpflichten und Maßnahmen bei rechtswidrigen Inhalten.