Zusatz-AGB Shared Hosting

Bossinger LYTN Secure IT – ergänzende Bestimmungen für gemeinsam betriebene Password-Depot-Hosting-Umgebungen

1. Geltung und Vorrang

1.1. Diese Zusatz-AGB gelten ausschliesslich für Kunden, die einen Shared-Hosting-Service beziehen.

1.2. Sie ergänzen die allgemeinen AGB. Bei Widersprüchen gehen diese Zusatz-AGB für das Shared Hosting vor.

2. Leistungsmodell und Abgrenzung

2.1. Der Provider betreibt eine gemeinsam genutzte Hosting-Infrastruktur und verwaltet für den Kunden die technische Umgebung sowie die vereinbarten anwendungsinternen Verwaltungsaufgaben.

2.2. Der Provider verwaltet insbesondere Benutzer, Zugriffsrechte, Datenbanken, Anwendung, Betriebssystem und Netzwerk, soweit dies in der Leistungsbeschreibung vorgesehen ist.

2.3. Der Kunde erhält keinen allgemeinen administrativen Zugriff auf das Password Depot Admin Tool oder auf die technische Hosting-Umgebung. Benutzer- und Berechtigungsänderungen erfolgen durch den Provider auf autorisierte Anfrage des Kunden.

3. Anweisungen und Berechtigungsänderungen

3.1. Der Kunde bezeichnet gegenüber dem Provider die Personen, die Benutzer, Berechtigungen, Datenbanken oder andere administrative Änderungen beauftragen dürfen.

3.2. Der Provider darf auf Weisungen der bezeichneten Personen vertrauen, solange kein begründeter Verdacht auf Missbrauch oder fehlende Berechtigung besteht.

3.3. Der Kunde prüft die vom Provider umgesetzten Berechtigungen und meldet Unstimmigkeiten unverzüglich.

3.4. Änderungsanträge, Berechtigungsänderungen und sonstige administrative Anpassungen werden gemäss dem in der Leistungsbeschreibung festgelegten Supportverfahren bearbeitet.

3.5. Anträge müssen schriftlich durch eine bezeichnete Person eingereicht werden.

4. Authentifizierung

4.1. Die Authentifizierung erfolgt ausschliesslich über die vom Provider für das Shared Hosting vorgesehenen und unterstützten Verfahren.

4.2. Im Shared Hosting ist die Anbindung kundeneigener oder externer Identitätsanbieter grundsätzlich ausgeschlossen.

4.3. Insbesondere werden keine individuellen Anbindungen an Windows-Domänen, Microsoft Entra ID, OpenID Connect oder kundeneigene Identitätsanbieter bereitgestellt.

5. Verantwortung des Kunden

5.1. Der Kunde ist für die Richtigkeit und Aktualität seiner Benutzer- und Berechtigungsanträge sowie für die interne Prüfung verantwortlich, welche Personen Zugriff erhalten sollen.

5.2. Der Kunde informiert den Provider unverzüglich über Eintritte, Austritte, Rollenwechsel, kompromittierte Konten oder andere sicherheitsrelevante Änderungen.

5.3. Der Kunde und seine Benutzer schützen Zugangsdaten und Authentifizierungsmittel vor unberechtigtem Zugriff.

6. Verantwortung des Providers

6.1. Der Provider verwaltet die vereinbarten Benutzer, Zugriffsrechte und Datenbanken sorgfältig auf Grundlage der autorisierten Anweisungen des Kunden.

6.2. Der Provider betreibt und wartet Anwendung, Betriebssystem, Netzwerk und technische Infrastruktur gemäss Leistungsbeschreibung.

6.3. Der Provider darf standardisierte technische und organisatorische Vorgaben festlegen, soweit dies für Sicherheit, Stabilität, Mandantentrennung und wirtschaftlichen Betrieb der Shared-Umgebung erforderlich ist.

7. Clients

7.1. Der Zugriff kann über die vom Provider freigegebenen Windows-, Android-, iOS-, macOS- und Linux-Clients sowie Web-Clients erfolgen.

7.2. Der Kunde ist für Aktualität und Sicherheit seiner Endgeräte und Clients verantwortlich.

7.3. Der Provider kann veraltete, unsichere oder nicht unterstützte Client-Versionen vom Zugriff ausschliessen.

8. Shared-Infrastruktur und Leistungsgrenzen

8.1. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine bestimmte physische oder virtuelle Serverinstanz, IP-Adresse oder individuelle Systemkonfiguration, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

8.2. Der Provider ist berechtigt, Ressourcen und Mandanten innerhalb der Shared-Infrastruktur technisch neu zuzuordnen, sofern Sicherheit, Datenschutz und vereinbarter Leistungsumfang gewahrt bleiben.

8.3. Individuelle Anpassungen, Plugins, Schnittstellen oder Sonderkonfigurationen sind nicht geschuldet, sofern sie nicht ausdrücklich angeboten und vereinbart werden.

9. Support und administrative Aufträge

9.1. Der Support des Providers umfasst die technische Hosting-Grundlage sowie die in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich vereinbarten Leistungen. Dazu können insbesondere die Unterstützung bei der Nutzung und Administration der Anwendung, deren Einrichtung und Konfiguration auf den vom Kunden bezeichneten Endgeräten sowie die Unterstützung bei Anbindungen an Drittsysteme gehören.

9.2. Administrative Änderungen an der gemeinsam genutzten Hosting-Umgebung werden ausschliesslich durch den Provider nach dem in der Leistungsbeschreibung festgelegten Supportverfahren ausgeführt. Der Umfang der im Abonnement enthaltenen Änderungen, die Bearbeitungszeiten sowie die Vergütung darüber hinausgehender Aufträge richten sich nach der Leistungsbeschreibung.

9.3. Der Provider ist berechtigt, sicherheitsgefährdende Zugänge, Anbindungen oder Konfigurationen vorübergehend einzuschränken oder zu sperren, soweit dies zum Schutz der gemeinsam genutzten Hosting-Umgebung oder anderer Kunden erforderlich ist. Der betroffene Kunde wird darüber so rasch wie möglich informiert.

10. Datensicherung und Wiederherstellung

10.1. Der Provider erstellt Sicherungen gemäss Leistungsbeschreibung. Die Sicherung ersetzt nicht die Verantwortung des Kunden für eine sachgerechte Strukturierung und Administration seiner Datenbanken.

10.2. Sofern im Leistungsbeschrieb nichts Abweichendes vereinbart wurde, erfolgt die Aufbewahrung der Sicherungen nach dem GFS-Prinzip gemäss folgender Regelung:

Sicherungsart	Aufbewahrungsdauer
Tägliche Sicherung	30 Tage
Wöchentliche Sicherung	12 Wochen
Monatliche Sicherung	24 Monate

Wiederherstellungen erfolgen auf Anfrage des Kunden und werden gemäss dem vereinbarten Supportartikel nach effektivem Zeitaufwand verrechnet.