Dörfleser IT
Wir kümmern uns um Ihre IT

Alter Schulweg 8 · 97633 Herbstadt
Tel. 09761 / 3969955 · Mobil 0176 / 72167913
info@doerfleser-it.de · www.doerfleser-it.de

# Nutzungsvertrag Managed Backup

für Gewerbekunden

EL storage powered by wasabi

## Vertragsparteien

### Dienstleister

Dörfleser IT
Inhaber Robert Friedrich
Alter Schulweg 8
97633 Herbstadt
Tel. 09761 / 3969955
info@doerfleser-it.de

*– im Folgenden „Dienstleister“ –*

### Kunde

| | |
|---|---|
| Firma: | |
| Ansprechpartner: | |
| Straße, Nr.: | |
| PLZ, Ort: | |
| Telefon: | |
| E-Mail: | |
| Kunden-Nr.: | |

*– im Folgenden „Kunde“ –*

## § 1 Vertragsgegenstand

**1.1** Der Dienstleister richtet für den Kunden eine automatische Datensicherung in einen Cloud-Speicher ein und betreut sie laufend (Managed Backup). Umfang und Speicherbedarf ergeben sich aus Anlage 1.

**1.2** Als Speicherziel nutzt der Dienstleister den Cloud-Speicher EL storage der ELOVADE Deutschland GmbH, der auf der Technologie des Anbieters Wasabi beruht (im Folgenden „Speicheranbieter“). Die Daten werden in einem Rechenzentrum in Deutschland gespeichert.

**1.3** Die Leistungen umfassen:

- Einrichtung der Backup-Software und der Sicherungsaufträge nach Anlage 1
- Bereitstellung des Cloud-Speichers und Verschlüsselung der Sicherungen
- auf Wunsch unveränderliche Speicherung (Object Lock) als Schutz vor Ransomware und versehentlichem Löschen
- Überwachung der Sicherungsaufträge und Benachrichtigung des Kunden bei Fehlern
- Wiederherstellung von Daten auf Anforderung des Kunden (Vergütung nach § 4)

**1.4** Der Dienstleister schuldet die fachgerechte Einrichtung und Betreuung, nicht jedoch einen bestimmten Erfolg einer Wiederherstellung. Daten, die beim Sichern bereits beschädigt oder verschlüsselt waren, können nur in diesem Zustand wiederhergestellt werden.

## § 2 Servicezeit, Zuschläge und Reaktionszeiten

**2.1** Die Reaktionszeit ist die Zeit zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung (durch die Überwachung oder durch den Kunden) und dem Beginn der Bearbeitung. Sie läuft nur innerhalb der Servicezeit. Eine bestimmte Dauer bis zur Behebung ist nicht geschuldet.

| Zeitraum | Uhrzeit | Arbeitszeit |
|---|---|---|
| Servicezeit (Mo-Fr) | 07:00 bis 17:00 Uhr | regulärer Stundensatz |
| Außerhalb der Servicezeit | 17:00 bis 22:00 Uhr | + 50 % Zuschlag |
| Nachtzeit (Mo-Fr) | 22:00 bis 07:00 Uhr | + 100 % Zuschlag |
| Samstag | ganztägig | + 100 % Zuschlag |
| Sonn- und Feiertage | ganztägig | + 200 % Zuschlag |

**2.2** Arbeiten außerhalb der Servicezeit führt der Dienstleister auf Wunsch des Kunden oder nach Absprache aus; die Zuschläge gelten für die in diesem Zeitraum geleistete Arbeitszeit. Feiertage sind die gesetzlichen Feiertage in

Bayern.

**2.3** Innerhalb der Servicezeit gelten folgende Reaktionszeiten:

| Störungsklasse | Beispiel | Reaktionszeit |
|---|---|---|
| Kritisch | Wiederherstellung nach Datenverlust oder Ausfall eines Systems | 2 Stunden |
| Nicht kritisch | fehlgeschlagener Sicherungslauf, Einzeldatei wiederherstellen | 4 Stunden |

## § 3 Mitwirkungspflichten des Kunden

**3.1** Der Kunde ermöglicht dem Dienstleister den nötigen Zugang zu den zu sichernden Systemen – vor Ort und per Fernwartung – und benennt einen Ansprechpartner.

**3.2** Der Kunde sorgt dafür, dass die zu sichernden Geräte zu den Sicherungszeiten eingeschaltet und mit dem Internet verbunden sind, und informiert den Dienstleister über neue oder geänderte Datenbestände, die gesichert werden sollen.

**3.3** Der Kunde bewahrt das Kennwort zur Entschlüsselung der Sicherungen (Anlage 1) sicher auf. Ohne dieses Kennwort ist eine Wiederherstellung nicht möglich. Der Dienstleister dokumentiert das Kennwort zusätzlich geschützt bei sich.

**3.4** Der Kunde prüft Benachrichtigungen über fehlgeschlagene Sicherungen und meldet sich bei Fragen beim Dienstleister.

## § 4 Vergütung

**4.1** Für den Cloud-Speicher zahlt der Kunde 9,38 € netto zzgl. 19 % MwSt. je angefangenem Terabyte (TB) und Monat. Maßgeblich ist der im Abrechnungsmonat tatsächlich belegte Speicher einschließlich aller aufbewahrten Versionen. Die in Anlage 1 gewählte Anzahl TB ist der voraussichtliche Bedarf; wird mehr belegt, wird der tatsächliche Bedarf abgerechnet. Für die Einrichtung zahlt der Kunde einmalig die Pauschale je Gerät nach Anlage 1.

**4.2** Für das Hochladen und Herunterladen von Daten fallen beim Speicheranbieter keine zusätzlichen Gebühren an. Gelöschte Daten hält der Speicheranbieter noch bis zu 30 Tage vor; sie können in dieser Zeit weiter zum belegten Speicher zählen.

**4.3** Die Abrechnung erfolgt monatlich; Einrichtungspauschalen werden mit der folgenden Monatsrechnung abgerechnet. Der Kunde erteilt dafür ein SEPA-Lastschriftmandat (Anlage 3). Der Dienstleister kündigt jede Lastschrift mit der Rechnung spätestens 5 Tage vor dem Einzug an. Kosten einer vom Kunden zu vertretenden Rücklastschrift trägt der Kunde.

**4.3a** Lizenzen für Veeam Data Platform (Anlage 1) sind Jahreslizenzen. Sie werden jährlich im Voraus abgerechnet und können abweichend von § 5 nur zum Ende des jeweiligen Lizenzjahres gekündigt werden; die Kündigungsfrist beträgt vier Wochen.

**4.4** Wiederherstellungen und Unterstützung per Fernwartung: Die ersten 15 Minuten je Fall sind enthalten, danach berechnet der Dienstleister 12,61 € je angefangene 15 Minuten. Arbeitszeit vor Ort berechnet er nach seiner jeweils gültigen Preisliste. Außerhalb der Servicezeit gelten die Zuschläge nach § 2.

**4.5** Für Einsätze vor Ort erhält der Kunde 15 % Rabatt auf die Fahrtkostenpauschale. Die Pauschale gilt je Einsatz für Hin- und Rückfahrt und richtet sich nach der Entfernung ab Herbstadt:

| Zone | Umkreis | Regulär netto | Vertragspreis netto (–15 %) |
|---|---|---|---|
| Zone 0 | 0 bis 10 km | 15,00 € | 12,75 € |
| Zone 1 | 11 bis 40 km | 40,00 € | 34,00 € |
| Zone 2 | 41 bis 70 km | 55,00 € | 46,75 € |
| Zone 3 | 71 bis 100 km | 75,00 € | 63,75 € |
| Zone 4 | ab 101 km | 90,00 € | 76,50 € |

**4.6** Alle Preise in diesem Vertrag und seinen Anlagen sind Nettopreise zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Alter Schulweg 8 · 97633 Herbstadt
Tel. 09761 / 3969955 · Mobil 0176 / 72167913
info@doerfleser-it.de · www.doerfleser-it.de



## § 5 Laufzeit, Kündigung und Vertragsende

**5.1** Der Vertrag beginnt mit der Unterschrift beider Parteien und läuft zunächst 12 Monate.

**5.2** Er verlängert sich danach jeweils um einen Monat, wenn er nicht mit einer Frist von vier Wochen zum Ende der Laufzeit oder des jeweiligen Verlängerungsmonats gekündigt wird.

**5.3** Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Kündigungen bedürfen der Textform (z. B. E-Mail).

**5.4** Auf Wunsch übergibt der Dienstleister dem Kunden vor Vertragsende eine Kopie der gesicherten Daten (Vergütung nach § 4). 30 Tage nach Vertragsende löscht der Dienstleister die Sicherungen beim Speicheranbieter, soweit keine unveränderliche Aufbewahrungsfrist (Object Lock) entgegensteht; diese Daten werden nach Ablauf der Frist gelöscht.

## § 6 Haftung

**6.1** Der Dienstleister haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz.

**6.2** Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Dienstleister nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf. Die Haftung ist dann auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

**6.3** Für Ausfälle oder Verzögerungen, die allein im Verantwortungsbereich des Speicheranbieters oder des Internetanbieters des Kunden liegen, haftet der Dienstleister nur, soweit ihn ein eigenes Verschulden trifft.

## § 7 Vertraulichkeit und Datenschutz

**7.1** Beide Parteien behandeln alle im Rahmen des Vertrags bekannt gewordenen Informationen und Daten der anderen Partei vertraulich – auch über das Vertragsende hinaus.

**7.2** Die Sicherungen können personenbezogene Daten enthalten. Die Parteien schließen deshalb eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO. Der Kunde stimmt dem Einsatz der ELOVADE Deutschland GmbH und von Wasabi als weitere Auftragsverarbeiter zu. Anlage 2 beschreibt Speicherort und Schutzmaßnahmen.

## § 8 Schlussbestimmungen

**8.1** Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

**8.2** Sollte eine Bestimmung unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An ihre Stelle tritt die gesetzliche Regelung.

**8.3** Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ist der Kunde Kaufmann, ist Gerichtsstand der Sitz des Dienstleisters.

**8.4** Bestandteile des Vertrags sind Anlage 1 (gebuchte Leistungen und Einstellungen), Anlage 2 (Datenschutzinformation) und Anlage 3 (SEPA-Lastschriftmandat).

## Unterschriften

| Ort, Datum: | | Ort, Datum: | |
|---|---|---|---|

Unterschrift und Stempel Kunde

Unterschrift Dörfleser IT

Dörfleser IT
Wir kümmern uns um Ihre IT

Alter Schulweg 8 · 97633 Herbstadt
Tel. 09761 / 3969955 · Mobil 0176 / 72167913
info@doerfleser-it.de · www.doerfleser-it.de

# Nutzungsvertrag Managed Backup

EL storage powered by wasabi

## Anlage 1 – Gebuchte Leistungen und Einstellungen

*Wählen Sie den Speicherbedarf in TB, die Anzahl der Geräte bzw. Lizenz-Packs. Ergebnisse und Summe berechnen sich beim Ausfüllen am PC automatisch. Alle Preise netto zzgl. 19 % MwSt.*

| Art.-Nr. | Leistung | Anzahl | Preis netto | Ergebnis |
|---|---|---|---|---|
| EL_Storage | **Cloud-Speicher EL storage**<br>Speicherplatz für die Sicherungen in einem deutschen Rechenzentrum, verschlüsselt, optional unveränderlich. Abrechnung je angefangenem TB und Monat. | - | 9,38 €<br>je TB / Monat | |
| 500509 | **Veeam Agent for Windows**<br>Lizenz der Backup-Software Veeam Agent for Windows je Gerät, inklusive Updates. | - | 6,71 €<br>je Gerät / Monat | |
| 500506 | **Einrichtungspauschale Managed Backup – Workstation**<br>Installation und Konfiguration der Backup-Software, Anbindung an den Cloud-Speicher und erste Sicherung je Computer. | - | 25,00 €<br>je Gerät / einmalig | |
| 500507 | **Einrichtungspauschale Managed Backup – Server**<br>Installation und Konfiguration der Backup-Software, Anbindung an den Cloud-Speicher und erste Sicherung je Server. | - | 50,00 €<br>je Gerät / einmalig | |
| 500508 | **Einrichtungspauschale QNAP**<br>Einrichtung und Konfiguration des QNAP-NAS, Anbindung an die Datensicherung bzw. das Monitoring. | - | 35,00 €<br>je Gerät / einmalig | |
| 500510 | **Veeam Data Platform Essentials – 5er-Pack**<br>Veeam Backup & Replication mit Veeam ONE (Monitoring, Reporting), Agents, Plug-ins und Production Support. 1 Pack = 5 Instanzen; für Unternehmen mit bis zu 50 Instanzen (max. 10 Packs). | - | 413,25 €<br>je Pack / Jahr | |
| 500511 | **Veeam Data Platform Foundation – 10er-Pack**<br>Veeam Backup & Replication für virtuelle, physische und Cloud-Workloads, mit Agents, Plug-ins und Production Support. 1 Pack = 10 Instanzen. | - | 1.348,50 €<br>je Pack / Jahr | |
| 500512 | **Einrichtungspauschale Veeam Essentials**<br>Installation und Lizenzierung von Veeam Backup & Replication und Veeam ONE, Repositories (lokal und Cloud mit Unveränderlichkeit), Sicherungsjobs, Benachrichtigungen, erste Vollsicherung, Test-Wiederherstellung, Dokumentation. Bis 1 Host und 10 Workloads, darüber nach Aufwand. | - | 349,00 €<br>einmalig | |
| 500513 | **Einrichtungspauschale Veeam Foundation**<br>Installation und Lizenzierung von Veeam Backup & Replication, Repositories (lokal und Cloud mit Unveränderlichkeit), Sicherungs- und Backup-Copy-Jobs, Benachrichtigungen, erste Vollsicherung, Test-Wiederherstellung, Dokumentation. Bis 2 Hosts und 20 Workloads, darüber nach Aufwand. | - | 499,00 €<br>einmalig | |

### Gesamtergebnis monatlich (netto)

### Gesamtergebnis jährlich (netto)

### Gesamtergebnis einmalig (netto)

*Beim Cloud-Speicher wird der tatsächlich belegte Speicher je angefangenem TB abgerechnet (§ 4.1). Wiederherstellungen und Fernwartung nach § 4.4.*

Dörfleser IT
Wir kümmern uns um Ihre IT

Alter Schulweg 8 · 97633 Herbstadt
Tel. 09761 / 3969955 · Mobil 0176 / 72167913
info@doerfleser-it.de · www.doerfleser-it.de

# Nutzungsvertrag Managed Backup

EL storage powered by wasabi

## Einstellungen der Datensicherung

Zu sichernde Geräte:

Zu sichernde Daten:

Sicherungsintervall: ○ täglich ○ wöchentlich ○ individuell:

Uhrzeit der Sicherung:

Aufbewahrung (Versionen / Tage):

Unveränderliche Speicherung: ○ Ja, für Tage ○ Nein

*Unveränderliche Sicherungen kann bis Fristende niemand löschen; sie belegen und kosten weiter Speicher.*

Kennwort aufbewahrt (Ort, nicht das Kennwort):

Sonstige Vereinbarungen:

Alter Schulweg 8 · 97633 Herbstadt
Tel. 09761 / 3969955 · Mobil 0176 / 72167913
info@doerfleser-it.de · www.doerfleser-it.de



## Anlage 2 – Datenschutzinformation zum Cloud-Speicher

### Speicheranbieter

Die Sicherungen werden im Cloud-Speicher EL storage der ELOVADE Deutschland GmbH gespeichert. EL storage beruht auf der Technologie von Wasabi, einem auf S3-kompatiblen Cloud-Speicher spezialisierten Anbieter.

### Wo werden die Daten gespeichert?

In einem Rechenzentrum in Deutschland (Frankfurt am Main). Eine Speicherung in Rechenzentren außerhalb Deutschlands richtet der Dienstleister nur nach Absprache mit dem Kunden ein.

### Wie sind die Daten geschützt?

- Die Sicherungen werden verschlüsselt übertragen und gespeichert. Das Kennwort zur Entschlüsselung liegt beim Kunden und geschützt beim Dienstleister, nicht beim Speicheranbieter.
- Optional unveränderliche Speicherung (Object Lock): Sicherungen können bis zum Ablauf der Frist weder gelöscht noch verändert werden.
- Zugriff auf die Verwaltung nur mit Mehr-Faktor-Anmeldung und Rollenrechten.
- Laut ELOVADE erfüllt der Dienst die Anforderungen der DSGVO und ist ISO-27001-konform.

### Wie lange werden die Daten gespeichert?

So lange, wie in Anlage 1 unter „Aufbewahrung“ vereinbart. Gelöschte Daten hält der Speicheranbieter noch bis zu 30 Tage vor. Nach Vertragsende gilt § 5.4.

### Weitere Auftragsverarbeiter

| Unternehmen | Leistung |
|---|---|
| ELOVADE Deutschland GmbH | Bereitstellung des Cloud-Speichers EL storage |
| Wasabi Technologies | Technologie und Betrieb der Speicherinfrastruktur |

> **Ansprechpartner Datenschutz**
> Dörfleser IT, Robert Friedrich, Alter Schulweg 8, 97633 Herbstadt · info@doerfleser-it.de · Tel. 09761 / 3969955

Dörfleser IT
Wir kümmern uns um Ihre IT

Alter Schulweg 8 · 97633 Herbstadt
Tel. 09761 / 3969955 · Mobil 0176 / 72167913
info@doerfleser-it.de · www.doerfleser-it.de



## Anlage 3 – SEPA-Lastschriftmandat

### Zahlungsempfänger

Dörfleser IT, Inhaber Robert Friedrich, Alter Schulweg 8, 97633 Herbstadt

Gläubiger-ID: **DE56ZZZ00002834756**

Mandatsreferenz:

*Die Mandatsreferenz setzt sich zusammen aus den ersten drei Buchstaben des Firmennamens, den ersten drei Buchstaben des Ansprechpartners und der Kunden-Nr. (z. B. MUSMAX10234). Sie wird beim Ausfüllen am PC automatisch erzeugt.*

### Mandat für wiederkehrende Zahlungen

Ich ermächtige Dörfleser IT, Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von Dörfleser IT auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Hinweis: Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

### Zahlungspflichtiger

Kontoinhaber:

Straße, Nr.:

PLZ, Ort:

Kreditinstitut:

IBAN:

BIC:

Ort, Datum:

Unterschrift Kontoinhaber