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 Senioren ab 65 Jahren

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

Vorname:	
Nachname:	
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	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 –.

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 11,16 € inkl. 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.

4.4 Wiederherstellungen und Unterstützung per Fernwartung: Die ersten 15 Minuten je Fall sind enthalten, danach berechnet der Dienstleister 7,50 € 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	Vertragspreis (–15 %)
Zone 0	0 bis 10 km	17,85 €	15,17 €
Zone 1	11 bis 40 km	47,60 €	40,46 €
Zone 2	41 bis 70 km	65,45 €	55,63 €
Zone 3	71 bis 100 km	89,25 €	75,86 €
Zone 4	ab 101 km	107,10 €	91,04 €

4.6 Alle Preise in diesem Vertrag und seinen Anlagen sind Endpreise inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

500508 Seniorentarif: Die Konditionen dieses Vertrags gelten für Kunden, die bei Vertragsschluss das 65. Lebensjahr vollendet haben. Arbeitszeit berechnet der Dienstleister zum Seniorentarif von 30,00 € je Stunde inkl. MwSt.; Fernwartung entsprechend 7,50 € je angefangene 15 Minuten. Auf Verlangen ist ein Nachweis vorzulegen.

Nutzungsvertrag Managed Backup

EL storage powered by wasabi

☐ Ich bestätige, dass ich das 65. Lebensjahr vollendet habe.

§ 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 Der Dienstleister verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden nur, soweit dies für die Durchführung dieses Vertrags erforderlich ist, und nach den Vorgaben der DSGVO. 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. Zwingende Verbraucherschutzvorschriften bleiben unberührt.

8.4 Bestandteile des Vertrags sind Anlage 1 (gebuchte Leistungen und Einstellungen), Anlage 2 (Datenschutzinformation), Anlage 3 (SEPA-Lastschriftmandat) und Anlage 4 (Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufsformular).

8.5 Der Dienstleister ist nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Beginn vor Ablauf der Widerrufsfrist

☐ Ich verlange ausdrücklich, dass der Dienstleister vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Leistung beginnt. Mir ist bekannt, dass ich bei einem Widerruf für die bis dahin erbrachten Leistungen Wertersatz leisten muss (Anlage 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

Unterschriften

Ort, Datum:		Ort, Datum:	

Unterschrift Kunde

Unterschrift Dörfleser IT

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 inkl. 19 % MwSt.

Art.-Nr.	Leistung	Anzahl	Preis	Ergebnis
EL_Storage	**Cloud-Speicher EL storage** Speicherplatz für die Sicherungen in einem deutschen Rechenzentrum, verschlüsselt, optional unveränderlich. Abrechnung je angefangenem TB und Monat.	-	11,16 € je TB / Monat	
500509	**Veeam Agent for Windows** Lizenz der Backup-Software Veeam Agent for Windows je Gerät, inklusive Updates.	-	7,99 € je Gerät / Monat	
502506	**Einrichtungspauschale Managed Backup – Workstation** Installation und Konfiguration der Backup-Software, Anbindung an den Cloud-Speicher und erste Sicherung je Computer.	-	15,00 € je Gerät / einmalig	
502507	**Einrichtungspauschale Managed Backup – Server** Installation und Konfiguration der Backup-Software, Anbindung an den Cloud-Speicher und erste Sicherung je Server.	-	30,00 € je Gerät / einmalig	
502508	**Einrichtungspauschale QNAP** Einrichtung und Konfiguration des QNAP-NAS, Anbindung an die Datensicherung bzw. das Monitoring.	-	22,50 € je Gerät / einmalig	

Gesamtergebnis monatlich

Gesamtergebnis einmalig

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

Nutzungsvertrag Managed Backup

EL storage powered by wasabi

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.

> **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 Nachnamens, den ersten drei Buchstaben des Vornamens 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

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 4 – Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Dörfleser IT, Robert Friedrich, Alter Schulweg 8, 97633 Herbstadt, Telefon 09761 / 3969955, E-Mail info@doerfleser-it.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An Dörfleser IT, Robert Friedrich, Alter Schulweg 8, 97633 Herbstadt, E-Mail info@doerfleser-it.de:

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

Bestellt am (*)/erhalten am (*):	
Name des/der Verbraucher(s):	
Anschrift des/der Verbraucher(s):	
Datum:	

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

(*) Unzutreffendes streichen.