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 Services

für Gewerbekunden

servereye

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 erbringt für den Kunden Managed Services im Umfang der in Anlage 1 gebuchten Leistungen und mit den in § 2 vereinbarten Reaktionszeiten. Für die Überwachung setzt der Dienstleister die Monitoring-Plattform Server-Eye ein.

1.2 Die Leistungen umfassen insbesondere:

- Installation und Einrichtung des Sensorhubs und der gebuchten Sensoren
- laufende Überwachung (Monitoring) der angebundenen Systeme
- Systemwartung und -pflege im Rahmen der gebuchten Sensoren
- Überwachung und – soweit gebucht – Steuerung der Updates
- Unterstützung per Fernwartung bei gemeldeten Störungen

1.3 Der Dienstleister erbringt die Leistungen nach eigener Wahl per Fernwartung über eine verschlüsselte Verbindung oder vor Ort beim Kunden.

1.4 Das Monitoring dient der frühzeitigen Erkennung von Störungen. Es ersetzt keine Datensicherung, keinen Virenschutz und keine Firewall; eine bestimmte Verfügbarkeit der überwachten Systeme schuldet der Dienstleister nicht.

§ 2 Servicezeit, Zuschläge und Reaktionszeiten

2.1 Die Reaktionszeit ist die Zeit zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung (durch das Monitoring 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	Server, Internet oder mehrere Arbeitsplätze ausgefallen	2 Stunden
Nicht kritisch	einzelner Arbeitsplatz, Warnmeldung, Komforteinschränkung	4 Stunden

§ 3 Mitwirkungspflichten des Kunden

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

3.2 Der Kunde informiert den Dienstleister rechtzeitig über Änderungen an überwachten Systemen (z. B. Austausch, Abschaltung, neue Software) und meldet erkannte Störungen umgehend.

3.3 Der Kunde ist für eine regelmäßige, vollständige Datensicherung selbst verantwortlich, soweit diese nicht ausdrücklich als Leistung beauftragt ist.

§ 4 Vergütung

4.1 Der Kunde zahlt für die in Anlage 1 gebuchten Leistungen die dort genannten Preise je Gerät. Die Abrechnung erfolgt monatlich; einmalige Pauschalen und Zusatzleistungen werden mit der folgenden Monatsrechnung abgerechnet.

4.2 Der Kunde erteilt dem Dienstleister 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.

4.3 Bei Unterstützung per Fernwartung sind die ersten 15 Minuten je Störungsfall im monatlichen Preis enthalten. Danach berechnet der Dienstleister 12,61 € je angefangene 15 Minuten. Arbeitszeit vor Ort berechnet der Dienstleister nach seiner jeweils gültigen Preisliste. Für Arbeiten außerhalb der Servicezeit gelten jeweils die Zuschläge nach § 2.

4.4 Für Einsätze vor Ort erhält der Kunde 15 % Rabatt auf die Fahrtkostenpauschale. Die Pauschale gilt je Einsatz für Hin- und Rückfahrt, deckt Fahrzeug- und Fahrzeitkosten ab 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 €

4.5 Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs werden gesondert vereinbart und abgerechnet. Alle Preise in diesem Vertrag und seinen Anlagen sind Nettopreise zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

§ 5 Laufzeit und Kündigung

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 Nach Vertragsende entfernt der Dienstleister die Sensoren und den Zugang zur Monitoring-Plattform; gespeicherte Monitoring-Daten werden nach Anlage 2 gelöscht.

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

§ 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 den Verlust von Daten haftet der Dienstleister nur in der Höhe, die bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden (§ 3.3) für die Wiederherstellung angefallen wäre.

§ 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 Soweit der Dienstleister im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten verarbeitet, schließen die Parteien eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO. Anlage 2 beschreibt, welche Daten das Monitoring erhebt und wie lange sie gespeichert werden.

§ 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), Anlage 2 (Datenschutzinformation zum Monitoring) 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 Services

servereye

Anlage 1 – Gebuchte Leistungen

Wählen Sie je Leistung die Anzahl (1 bis 100). Das Ergebnis und die Summen berechnen sich beim Ausfüllen am PC automatisch. Alle Preise netto zzgl. 19 % MwSt.

Art.-Nr.	Leistung	Anzahl	Preis netto	Ergebnis
Arbeitsplätze und Updates				
500001	**Sensor PC-Gesundheit** Betriebssystem-Aktualität, Firewall, Virenschutz, CPU-Temperatur, Festplattenplatz und SMART-Werte, Bluescreens, Akkuzustand (Notebooks), Hack-Alarm.	-	5,00 € monatlich	
500002	**Patch-Management (Smart Updates) – Workstation** Installiert Windows- und Programm-Updates (z. B. Adobe Reader, Chrome) automatisch im Hintergrund.	-	5,00 € monatlich	
500003	**Patch-Management (Smart Updates) – Server** Wie oben, für Server.	-	10,00 € monatlich	
500023	**Lokaler Windows-Update-Stand** Meldet ausstehende Updates nach Kategorie und zu lange nicht eingespielte Updates; kein WSUS nötig.	-	3,00 € monatlich	
Sicherheit				
500004	**Managed Antivirus (ESET)** Flexible Lizenzierung, täglicher Scan, Sperrung von USB-Geräten, automatische Modul-Updates.	-	4,00 € monatlich	
500024	**Managed Windows Defender** Zentrale Verwaltung des Windows Defender, Alarm bei unbehandelten Infektionen.	-	3,00 € monatlich	
500022	**Hack-Alarmierung** Warnt bei mehreren fehlgeschlagenen Anmeldungen in kurzer Zeit.	-	3,00 € monatlich	
Server und Virtualisierung				
500018	**Statusüberwachung Hyper-V** Status der VMs und Arbeitsspeicher-Auslastung vom Hypervisor aus.	-	3,00 € monatlich	
500019	**Hyper-V-Hypervisor CPU-Auslastung** Überwacht die CPU-Last des Hypervisors (ab Windows Server 2016).	-	2,00 € monatlich	
500020	**Active Directory Monitor** Meldet inaktive Benutzer und Computer sowie lange nicht geänderte Passwörter.	-	3,00 € monatlich	
500021	**Active Directory Status** Prüft AD und Domänencontroller mit netdiag und dcdiag.	-	3,00 € monatlich	
500007	**MailStore-Gesundheit** Dienste, Archivierungsjobs, Zustand der Archive und kritische Ereignisse.	-	6,00 € monatlich	
500015	**Extra Computer Server-Status via SNMP** Temperaturen, Lüfter, Spannungen, Gehäuseöffnung und Netzteilfehler.	-	3,00 € monatlich	
500016	**Extra Computer Server-Status via IPMI** Prozessor, Netzteil, Gehäuse, Speicher, Lüfter und Temperaturen.	-	3,00 € monatlich	
500017	**RAID-Status für Extra Computer** Überwacht den verbauten RAID-Controller.	-	2,00 € monatlich	
500033	**Statusüberprüfung 3ware-RAID-Controller** Controller-Status und verständlich übersetzte Ereignismeldungen.	-	3,00 € monatlich	

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 Services

servereye

Art.-Nr.	Leistung	Anzahl	Preis netto	Ergebnis
Datensicherung				
500005	**Backupstatus Veeam Agent / Endpoint Backup** Prüft alle Backup-Jobs auf Erfolg und nennt im Fehlerfall die Ursache; auch für die kostenlose Veeam-Agent-Version.	-	3,00 € monatlich	
500006	**Backupstatus Veeam Backup & Replication** Prüft alle Backup-Jobs auf Erfolg und nennt im Fehlerfall die Ursache.	-	6,00 € monatlich	
NAS (QNAP)				
500008	**QNAP-Statusüberprüfung** Festplatten, Volumes, freier Speicher, CPU- und RAM-Auslastung.	-	3,00 € monatlich	
500009	**QNAP-Festplattenstatus** SMART-Status, Verfügbarkeit und Speicherplatz der einzelnen Platten.	-	3,00 € monatlich	
500010	**QNAP-Temperaturen** Temperaturen von CPU, System und Festplatten.	-	3,00 € monatlich	
500011	**QNAP-Backup-Gesundheit** Status und letzte Ausführung aller HBS-3-Aufträge.	-	3,00 € monatlich	
500012	**Fernzugriff myQNAPcloud** Zugriff von außen, um System- und App-Updates einzuspielen.	-	2,00 € monatlich	
Netzwerk				
500013	**FRITZ!Box-Statusüberwachung** Verbindungsstatus, DSL-Werte und Datendurchsatz.	-	3,00 € monatlich	
500014	**Fernzugriff MyFRITZ!** Zugriff von außen auf Protokolle und Updates aller FRITZ!-Geräte.	-	2,00 € monatlich	
500034	**Ubiquiti-Controller-Gesundheit** Zustand der Access Points, aktive Alarme, optional WiFi Experience Score.	-	2,00 € monatlich	
Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)				
500025	**APC via PowerChute** Status einer per USB angeschlossenen APC-USV (ab Server 2008 R2 PowerChute Pro nötig).	-	3,00 € monatlich	
500026	**APC via SNMP** Batteriestatus und -tausch, Temperatur, Kapazität, Restlaufzeit, Spannungen.	-	3,00 € monatlich	
500027	**CyberPower USV** Batteriestatus, letzter Selbsttest und anstehende Alarme.	-	3,00 € monatlich	
500028	**CyberPower USV (Personal Edition)** Batteriestatus, letzter Selbsttest und anstehende Alarme.	-	3,00 € monatlich	
500029	**USV über SNMP-Adapter** Batteriestatus, letzter Selbsttest und Temperaturen.	-	3,00 € monatlich	
500030	**USV Eaton** Batteriezustand, Ladung, Selbsttest und Fehlerzustände.	-	3,00 € monatlich	
Drucker und Sonstiges				
500031	**Drucker-Alarmstatus** Papierstau, offene Klappe, leeres Fach, Fehlertext vom Display.	-	2,00 € monatlich	

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 Services

servereye

Art.-Nr.	Leistung	Anzahl	Preis netto	Ergebnis
500032	**Drucker-Toner** Warnt bei niedrigem Toner- oder Tintenstand.	-	2,00 € monatlich	
500035	**Statusüberprüfung SolarLog** Prüft täglich, ob die Solaranlage Daten liefert.	-	2,00 € monatlich	
	Einrichtung (einmalig)			
500500	**Installation je Workstation – vor Ort**	-	50,00 € einmalig	
500501	**Installation je Workstation – per Fernwartung**	-	50,00 € einmalig	
500502	**Installation je Server – vor Ort**	-	150,00 € einmalig	
500503	**Installation je Server – per Fernwartung**	-	150,00 € einmalig	
500504	**Installation je Hyper-V-Host – vor Ort**	-	100,00 € einmalig	
500505	**Installation je Hyper-V-Host – per Fernwartung**	-	100,00 € einmalig	

Gesamtergebnis monatlich (netto)

Gesamtergebnis einmalig (netto)

Monatliche Leistungen rechne ich monatlich ab, einmalige mit der folgenden Monatsrechnung (§ 4.1). Jeweils zzgl. 19 % MwSt.

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 Monitoring

Welche Daten werden erhoben?

Übertragen werden ausschließlich Messwerte und Zustandsinformationen der überwachten Systeme, die sich aus dem eingerichteten Monitoring ergeben. Die Übertragung an die Server-Eye-Plattform erfolgt verschlüsselt.

Wie lange werden die Daten gespeichert?

Datenart	Speicherdauer
Alarmmeldungen	24 Monate
Einzelne Messwerte	24 Stunden, danach zusammengefasst
Messwerte älter als 30 Tage	ein Datensatz je 12 Stunden

Wo werden die Daten verarbeitet?

Ausschließlich in einem Rechenzentrum in Deutschland (Saarland), in dem Server-Eye eigene Server in abgeschlossenen Bereichen betreibt. Das Rechenzentrum wird rund um die Uhr überwacht. Eine Speicherung außerhalb Europas findet nicht statt; eingesetzte Dienstleister stammen aus dem europäischen Raum.

Datenschutzorganisation

- Server-Eye hat einen fachkundigen Datenschutzbeauftragten bestellt, der die Prozesse regelmäßig prüft.
- Ein Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten und die technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM) sind dokumentiert.
- Für Datenschutzvorfälle und die Wahrung der Betroffenenrechte bestehen festgelegte Abläufe.
- Dörfleser IT verarbeitet die Daten ausschließlich zur Erbringung der vereinbarten Leistungen.

> **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