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 Privatkunden

servereye

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 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	Computer startet nicht, Internet ausgefallen	2 Stunden
Nicht kritisch	Warnmeldung, einzelnes Programm, 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.

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 15,00 € 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	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 €

4.5 Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs werden gesondert vereinbart und abgerechnet. Alle Preise in diesem Vertrag und seinen Anlagen sind Endpreise inklusive 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 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, 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. Zwingende Verbraucherschutzvorschriften bleiben unberührt.

8.4 Bestandteile des Vertrags sind Anlage 1 (gebuchte Leistungen), Anlage 2 (Datenschutzinformation zum Monitoring), 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).

Unterschriften

Ort, Datum:		Ort, Datum:	

Unterschrift 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 inkl. 19 % MwSt.

Art.-Nr.	Leistung	Anzahl	Preis	Ergebnis
Computer und Updates				
500001	**Sensor PC-Gesundheit** Betriebssystem-Aktualität, Firewall, Virenschutz, CPU-Temperatur, Festplattenplatz und SMART-Werte, Bluescreens, Akkuzustand (Notebooks), Hack-Alarm.	-	5,95 € monatlich	
500002	**Patch-Management (Smart Updates)** Installiert Windows- und Programm-Updates (z. B. Adobe Reader, Chrome) automatisch im Hintergrund.	-	5,95 € monatlich	
Datensicherung				
500005	**Backupstatus Veeam Agent** Prüft alle Backup-Jobs auf Erfolg und nennt im Fehlerfall die Ursache; auch für die kostenlose Veeam-Agent-Version.	-	3,57 € monatlich	
NAS (QNAP)				
500008	**QNAP-Statusüberprüfung** Festplatten, Volumes, freier Speicher, CPU- und RAM-Auslastung.	-	3,57 € monatlich	
500012	**Fernzugriff myQNAPcloud** Zugriff von außen, um System- und App-Updates einzuspielen.	-	2,38 € monatlich	
Netzwerk				
500013	**FRITZ!Box-Statusüberwachung** Verbindungsstatus, DSL-Werte und Datendurchsatz.	-	3,57 € monatlich	
500014	**Fernzugriff MyFRITZ!** Zugriff von außen auf Protokolle und Updates aller FRITZ!-Geräte.	-	2,38 € monatlich	
Einrichtung (einmalig)				
500500	**Installation je Computer – vor Ort**	-	59,50 € einmalig	
500501	**Installation je Computer – per Fernwartung**	-	59,50 € einmalig	

Gesamtergebnis monatlich

Gesamtergebnis einmalig

Monatliche Leistungen rechne ich monatlich ab, einmalige mit der folgenden Monatsrechnung (§ 4.1). Alle Beträge inkl. 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

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

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.