

Leistungsbeschreibung „Carbonite Backup für M365“ vom 01.06.2021

Inhalt

1	Zielsetzung / Vertragsdokumente	1
2	Leistungselemente	2
2.1	Sicherungsumfang / Ausnahmen.....	2
2.2	Sicherungsintervall und Aufbewahrungsfristen.....	3
2.3	Verschlüsselung der Daten.....	3
2.4	Wiederherstellung der gesicherten Dateien	3
2.5	Verantwortlichkeit des Kunden.....	3
3	Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten	3
4	Preise / Vertragsannahme.....	3
5	Preisanpassungen	4
6	Vertragsbeginn.....	4
7	Abrechnung.....	4
8	Vertragsdauer / Kündigung.....	4
9	Löschung von Daten bei Kündigung von Verträgen / Leistungen	4

1 Zielsetzung / Vertragsdokumente

Carbonite Backup für Microsoft M365 ist ein Cloud-to-Cloud Backup für Microsoft 365. Die Lösung wird von der Carbonite Inc. betrieben. Die Datenhaltung geschieht durch die Carbonite Inc. im Rechenzentrum Microsoft (i.d.R. MS Azure Paris/Frankreich). TEUTODATA betreibt keine eigene Infrastruktur für die Sicherung der Microsoft 365 Komponenten und vertreibt lediglich die hierfür benötigten Zugänge und Lizenzen. Carbonite Backup für Microsoft 365 bietet Backup-Funktionen für die Microsoft 365 Suite, wie Exchange Online, OneDrive for Business, SharePoint Online, Office 365 Groups, Teams, Project Online und Public Folders, um die Daten zu schützen.

Auf Basis dieser Leistungsbeschreibung, der „Besonderen Vertragsbedingungen „dbc“ für die Erbringung von Rechenzentrumsleistungen dbc deutschland business-cloud“ sowie den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der TEUTODATA (Rangfolge der Dokumente) werden die beschriebenen Leistungenerbracht.

2 Leistungselemente

2.1 Sicherungsumfang / Ausnahmen

Die Qualität und der Umfang der Sicherung ist immer abhängig von den Schnittstellen, die MICROSOFT Drittanbietern zur Verfügung stellt. Dies kann ggf. von den ursprünglichen Planungen abweichen. Zum Stand der Vertragserstellung gilt der folgende Sicherungsumfang:

App	Bereich	Sichern	Rücksichern
Teams	Kanäle Dateien	Ja	Ja
Teams	Gruppenunterhaltungen	Ja	Ja
Teams	Wiki	Nein	Nein
Teams	Chat 1:1	Nein	Nein
Teams	Chats 1:n (Gruppenchats)	Nein	Nein
Teams	Chatfiles	Ja	Ja
M365 Gruppen	Sharepoint / Dokumente	Ja	Ja
M365 Gruppen	Email	Ja	Ja
M365 Gruppen	Planner	Ja	Ja
Sharepoint	Dokumente / Design	Ja	Ja
Sharepoint	Apps	Ja	Ja
Sharepoint	Website Seiten	Ja	Ja
OneDrive	Dateien	Ja	Ja
OneDrive	Aufnahmen	Ja	Ja
Exchange Online	Emails	Ja	Ja
Exchange Online	Kontakte	Ja	Ja
Exchange Online	Aufgaben	Ja	Ja
Exchange Online	Kalender	Ja	Ja
Exchange Online	Öffentliche Ordner	Ja	Ja
Exchange Online	Junk Mail	Ja	Ja
Exchange Online	Deleted Mails	Ja	Ja
OneNote	Teams	Ja	Ja
OneNote	Benutzer	Ja	Ja
Forms		Ja	Nein
Lists / Bibliothek		Ja	Nein
Bookings		Nein	Nein

2.2 Sicherungsintervall und Aufbewahrungsfristen

Die Sicherung der Daten erfolgt täglich. Die maximale Aufbewahrungsfrist für einen Sicherungssatz beträgt 365 Tage. Jeder Sicherungssatz wird nach 365 Tagen automatisiert von Carbonite gelöscht.

2.3 Verschlüsselung der Daten

Alle Daten, die mit dem Carbonite Backup für M365 gesichert werden, sind mittels der Azure Key Vault Technologie verschlüsselt. Carbonite stellt jedem Tenant in dem Azure-Cloud-Service einen eindeutigen Verschlüsselungsschlüssel zur Verfügung. Die Schlüssel werden in einem von Carbonite verwalteten Azure Key Vault aufbewahrt. Dieser Schlüssel ist nach dem Verschlüsselungsstandard AES 256 Bit verschlüsselt.

2.4 Wiederherstellung der gesicherten Dateien

Die Wiederherstellung von Daten ist gemäß der Übersicht aus Punkt 2.1 möglich. Eine Rücksicherung kann bei TEUTODATA zu den bekannten Servicezeiten kostenpflichtig beauftragt werden.

2.5 Verantwortlichkeit des Kunden

Bei dieser Lösung handelt es sich nicht um einen sog. „managed Service“! TEUTODATA stellt nur die Lizenz bzw. die Nutzungsmöglichkeit zur Verfügung. Es ist die Aufgabe des Kunden, mögliche Fehlerprotokolle der Sicherungslösung zu beachten und sich im Falle von wiederholten Fehlern an TEUTODATA zu wenden. Eine Überwachung durch TEUTODATA ist nicht Vertragsgegenstand.

Die Fehlerprotokolle werden an eine durch den Kunden bestimmte Emailadresse gesendet. Der Kunde hat den möglichen Erhalt und den Inhalt der Fehlernachrichten zu beachten. Dem Kunden wird empfohlen, Fehlermeldungen an TEUTODATA zu geben, sofern ein Fehlerprotokoll 3 Tage in Folge erhalten worden ist. Die daraus folgende Analyse durch TEUTODATA ist i.d.R. kostenpflichtig.

Dem Kunden wird empfohlen, regelmäßig Übungen zu Rücksicherungen bzw. Wiederherstellungen zu machen. TEUTODATA kann nach Beauftragung hierzu kostenpflichtig unterstützen.

3 Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

Für die Leistungserbringung gelten die folgenden Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten des Kunden/Partners:

- Der Kunde/Partner hat TEUTODATA alle für die Administration erforderlichen Passworte bzw. Zugänge zur Verfügung zu stellen. Hierzu besonders die Zugangsdaten für den M365-Tenant.
- Der Kunde/Partner stellt TEUTODATA einen Administratoraccount mit einer erforderlichen M365-Lizenz zur Verfügung. (Mindestanforderung: Microsoft 365 Business Basic)
- Der Kunde/Partner hat die für die Einrichtung erforderlichen Daten zur Verfügung zu stellen.

- Der Kunde/Partner stellt einen kompetenten und entscheidungsbefugten Ansprechpartner zur Verfügung.

Ist eine der hier beschriebenen Voraussetzungen nicht gegeben, ist TEUTODATA nicht verpflichtet, den beschriebenen Service in der gebotenen Qualität zu erbringen.

Diese Mitwirkungspflichten sind grundsätzlich in einer Qualität zu erbringen, die es der TEUTODATA erlaubt, ohne Mehraufwand die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen.

4 Preise / Vertragsannahme

TEUTODATA stellt ihre Leistungen durch Vertragsannahme zur Verfügung. Es gelten die Preise der aktuellen Preislisten oder die Preise entsprechen den in den jeweiligen Einzelverträgen ausgewiesenen Beträgen. Alle Beträge verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

TEUTODATA kann einen Auftrag oder eine Bestellung ablehnen. Eine Vertragsannahme kommt durch die Gegenzeichnung eines Vertrages oder durch Zusendung der Zugangsdaten bzw. durch den Beginn der Leistungserbringung zustande.

5 Preisanpassungen

TEUTODATA kann die Preisanteile für die überlassenen Dienste im Falle sich ändernder Einkaufspreise der Lizenzgeber anpassen. TEUTODATA wird die Preisanpassungen im Verhältnis der geänderten Einkaufskonditionen vornehmen. TEUTODATA wird darüber mind. 1 Monat zuvor per E-Mail informieren.

6 Vertragsbeginn

Grundsätzlich beginnen der Vertrag und die Leistungserbringung durch TEUTODATA zu dem im Vertragsbeginn vereinbarten Datum oder ab Beginn der Leistungserbringung.

7 Abrechnung

Die Berechnung erfolgt ab Leistungserbringung. Abrechnungszeitraum ist monatlich. Angefangene Monate werden als volle Monate berechnet.

Die Gebühren/Beträge dieses Vertrages werden nachträglich für den Vormonat berechnet. TEUTODATA wird die Leistungen i.d.R. bis zum 15. des Folgemonats nachträglich für den Abrechnungsmonat in Rechnung stellen. Für alle Verträge/Bestellungen ist ein Lastschriftmandat zu erteilen.

8 Vertragsdauer / Kündigung

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt einen Monat. Sie verlängert sich jeweils um einen weiteren Monat, sofern der Vertrag nicht mit einer **Frist von 4 Wochen zum Ende eines Monats** schriftlich gekündigt wurde. Der Kunde ist verpflichtet, die installierten Programme/Lizenzen zum Vertragsende von seinen Systemen zu entfernen. Der Anbieter wird am 25. Tag des Monats der Kündigung alle Datenträger / Datenbestände (z.B. Festplatten oder Online-Speicherbereiche) unwiderruflich löschen oder datenschutzkonform entsorgen. Der Kunde/Mieter hat die Pflicht, all seine noch benötigten Daten bis zum 25. Tag des Monats der Vertragsbeendigung zu sichern. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, eine gesonderte Löschgenehmigung einzuholen – diese ist mit Abschluss dieses Vertrages durch den Kunden erteilt. Der Anbieter ist berechtigt, die Miete mit einer schriftlichen Ankündigung von drei Monaten zum Monatsende zu erhöhen, sofern und soweit sich seine für die Erhaltung der Mietsache anfallenden Material-, Lizenz- und Personalkosten erhöht haben. Der Kunde hat das Recht, das Mietverhältnis innerhalb einer Frist von sechs Wochen nach Zugang der Ankündigung einer Mieterhöhung zu kündigen.

9 Löschung von Daten bei Kündigung von Verträgen / Leistungen

Für alle Leistungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag gilt:

TEUTODATA ist nicht verpflichtet, Daten, Programme, virtuelle Server oder Daten aus Services über das Vertragsende hinaus vorzuhalten.

Sofern der Vertrag gekündigt wurde, wird TEUTODATA umgehend nach Vertragsende alle Daten oder Systeme aus dem gekündigten Vertrag unwiderruflich löschen.

TEUTODATA benötigt dazu keinen gesonderten Löschauftrag des Kunden/Partners. Der Kunde/Partner ist verpflichtet, rechtzeitig vor Vertragsende alle noch benötigten Daten zu sichern.