

## Leistungsbeschreibung Managed Backup

### Zielsetzung

Das Managed Backup zielt darauf ab, die Datensicherheit und -verfügbarkeit für Kunden zu gewährleisten. Durch die Bereitstellung von Backup-Lösungen soll ein zuverlässiger Schutz vor Datenverlust durch technische Probleme, versehentliches Löschen oder externe Angriffe. Eine schnelle Datenwiederherstellung soll im Notfall sichergestellt werden.

### Leistungsumfang

#### 1. Installation und Einstellung:

Wir richten eine spezielle Backup-Software für Sie ein, die Ihre Daten regelmäßig sichert. Sie wählen, ob Ihre Daten auf Ihrem eigenen Gerät, in der Cloud oder an beiden Orten gesichert werden sollen. Wir sorgen dafür, dass alles reibungslos funktioniert.

Nutzung eines zweiteiligen Systems bestehend aus einem Agent auf den Endgeräten und einem Webportal für die Verwaltung.

#### 2. Sicher und verschlüsselt:

Die Übermittlung der zu sichernden Daten (Backup-Daten) erfolgt in verschlüsselter Form und unter Verwendung von Datenreduktions- und Datenkompressions-Technologien, die dem Stand der Technik entsprechen. Hierbei werden die seit der letzten Datensicherung veränderten Datenblöcke ermittelt und ausschließlich diese für den aktuellen Sicherungsvorgang übertragen. Die für das erste Vollbackup erforderliche Dauer ist abhängig vom Datenvolumen sowie der Schnelligkeit des jeweiligen Internetzugangs.

Niemand außer Ihnen kann auf diese Daten zugreifen – sie sind sicher vor unbefugtem Zugriff geschützt.

#### 3. Automatische Backups:

Sie entscheiden, wann und wie oft Ihre Daten gesichert werden. Wir bieten die Flexibilität, die Sicherung nach Ihren Bedürfnissen zu planen.

Features des Agents umfassen:

- Sicherung geöffneter Dateien
- Benutzer- und Maschinenmodus
- Sicherung von Netzwerkpfaden
- Blockbasis-Datentransfer
- Filterfunktionen
- individuelle Wiederherstellungsmöglichkeiten
- konfigurierbare E-Mail-Benachrichtigungen.

#### 4. Immer auf dem neuesten Stand:

Wir überwachen den Backup-Prozess kontinuierlich. Sollte es zu Problemen kommen, kümmern wir uns sofort um die Fehlerbehebung, damit Ihre Daten stets sicher sind.

- Features des Agents umfassen:
  - Sicherung geöffneter Dateien
  - Sicherung von Netzwerkpfaden
  - Blockbasis-Datentransfer
  - Filterfunktionen
  - individuelle Restore-Möglichkeiten
  - konfigurierbare E-Mail-Benachrichtigungen.

### Verfügbarkeit

Vertragliche Zusicherung einer 99-prozentigen Verfügbarkeit des Rechenzentrums im Jahresmittel, abzüglich Wartungszeiten.

Vorankündigung von Wartungsarbeiten, während derer die Rechenzentrumsleistungen nicht verfügbar sind.

## Leistungserbringung

- Wir behalten den Zustand Ihres Backups im Auge und greifen ein, sobald es nötig ist.
- Support, wenn Sie ihn brauchen: Unser Team steht Ihnen bei Fragen oder Problemen zur Verfügung – schnell und unkompliziert.

Die Leistungen werden von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr erbracht, ausgenommen sind bundesweit geltende Feiertage. Eine Störungsannahme erfolgt via Mail oder Telefon über [support@ihrehelden.de](mailto:support@ihrehelden.de) oder +49 511 64726900 zu beliebiger Tageszeit.

## Haftung und Verantwortung

Wir nehmen die Sicherheit Ihrer Daten ernst. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Daten frei von Viren sind, bevor sie gesichert werden. Die Daten werden genau so gespeichert, wie vorgefunden. Der Kunde ist zudem für die sichere Aufbewahrung der Verschlüsselungscodes verantwortlich. Bei Verlust dieser Codes ist eine Datenwiederherstellung unmöglich und die Ihre Helden GmbH kann hierfür nicht haftbar gemacht werden.

Jegliche Haftung ist auf Fälle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens der Ihre Helden GmbH beschränkt.

## Hinweise und Pflichten des Kunden

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass trotz regelmäßiger Datensicherung nicht garantiert werden kann, dass alle gesicherten Daten vollständig wiederhergestellt werden können.

Die sichere Aufbewahrung des Verschlüsselungspassworts liegt in der Verantwortung des Kunden. Eine Hinterlegung des Passworts bei der Ihre Helden GmbH für Wiederherstellungszwecke ist möglich.

## Was zusätzlich enthalten ist und was nicht

### Nicht enthalten sind:

- Die Bereitstellung von Internetanschlüssen oder Verbindungen, die für den Zugang zur Online Backup-Plattform notwendig sind.
- Überprüfung der Backup-Daten auf Viren oder ähnliches
- Beseitigung von Störungen durch
  - unsachgemäße Behandlung
  - mutwillige Einwirkung
  - höhere Gewalt
  - Eingriffe durch den Kunden oder Dritte
  - Bekämpfung von Schadsoftware
- Die Wiederherstellung von Daten
- Sicherung einzelner PC-Systeme nur nach schriftlicher Vereinbarung

Dienste, die über das Backup hinausgehen, bieten wir gerne nach Absprache an.

Bei Verlust des Verschlüsselungs-Codes kann keine Datenwiederherstellung erfolgen.

## Mitwirkungspflicht

Der Kunde ist verantwortlich für die Bereitstellung aller erforderlichen Informationen und die Kooperation bei der Einrichtung der Dienste. Es obliegt der Verantwortung des Kunden, vor der Durchführung des Backups sicherzustellen, dass alle Daten frei von Viren und Schadsoftware sind. Darüber hinaus muss der Kunde garantieren, dass die Nutzung der Archivierungs- und Backup-Daten stets den geltenden rechtlichen Bestimmungen sowie den internen Richtlinien des Unternehmens entspricht.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, das Verschlüsselungspasswort, welches für die Wiederherstellung der Daten erforderlich ist, sicher aufzubewahren. Der Zugriff auf die gesicherten Daten ist ausschließlich mit diesem Passwort möglich.

Im Falle eines Datenverlusts muss die Ihre Helden GmbH umgehend durch den Kunden informiert werden, um eine zügige Datenwiederherstellung zu ermöglichen.