DORA-PRÜFPAKET · TEIL 6 VON 8

Notfall und Ausstieg

Was bei Ausfällen passiert und wie Sie den Dienst beenden oder wechseln

Stand: 14. November 2026 · Beschützerbox GmbH, Großbeerenstr. 11, 10963 Berlin

Fällt Beschützerbox aus, fehlt Ihren Kunden das WLAN, mehr nicht: Ihre Bank arbeitet weiter, und Ihr Netz bleibt unberührt. Beenden können Sie den Dienst im Monatstarif zum Ende des Abrechnungsmonats; für den Wechsel stecken Sie die Box ab. Daten aus Ihrem Banknetz liegen bei uns nicht; welche Daten es gibt und wie Sie sie bekommen, steht in Abschnitt 3.

1. Notfälle und ihre Folgen

Ereignis	Folge für Ihre Bank	Was passiert
Ein Server fällt aus	Ihre Kunden sind wenige Minuten ohne Internet, bis die Box neu verbunden ist.	Die Box prüft die Verbindung alle zwei Minuten und verbindet sich bei einem Fehler neu, wenn nötig mit einem anderen Server.
Unsere Server oder das Rechenzentrum sind nicht erreichbar	Ihre Kunden haben kein Internet im Kunden-WLAN. Die Box sperrt den Zugang, Ihr Banknetz arbeitet weiter.	Wir stellen den Dienst wieder her, die Box verbindet sich von selbst neu. Eine feste Wiederanlaufzeit sagen wir nicht zu; fällt der Dienst in einem Abrechnungsmonat länger als 7,2 Stunden aus, entfällt das Entgelt für diesen Monat (AGB § 5.3), auch wenn ein Unterauftragnehmer den Ausfall verursacht (Vertragsanlage, Teil 8, § 4).
Der Listen-Server ist nicht erreichbar	Bestehende Verbindungen laufen weiter. Eine Box, die sich in dieser Zeit neu verbinden muss, bleibt so lange ohne Internet.	Für jeden Verbindungsaufbau holt die Box die Serverliste von unserem Listen-Server bei Hetzner in Falkenstein. Ist er wieder erreichbar, verbindet sie sich von selbst.
Die Nameserver unserer Domains bei Cloudflare sind nicht erreichbar	Das Kunden-WLAN kann ohne Internet bleiben, auch über bestehende Verbindungen. Ihr Banknetz arbeitet weiter.	Sobald zwischengespeicherte Antworten ablaufen, findet die Box die Serverliste nicht mehr und kann sich nicht neu verbinden; auch die Prüfung der bestehenden Verbindung alle zwei Minuten kann dann scheitern. Sind die Nameserver wieder erreichbar, verbindet sich die Box von selbst.
Das Portal ist gestört	Ohne Vorschaltseite keine: Für die Verbindung ins Internet braucht die Box das Portal nicht.	Einstellungen ändern Sie, sobald das Portal wieder erreichbar ist. Bei der Box 4 Pro mit Vorschaltseite können sich in dieser Zeit keine weiteren Kunden anmelden, weil die Anmeldung über unseren Portalserver läuft.
Die Box ist defekt	Kein Kunden-WLAN in dieser Geschäftsstelle	Sie bekommen ein Ersatzgerät per DHL. Eine Reservebox schaltet unser Support in seinen Zeiten frei; einen pausierten Vertrag reaktivieren wir innerhalb von höchstens 48 Stunden an Werktagen (AGB § 9.4).
Ihr Internetanschluss ist gestört	Kein Kunden-WLAN in dieser Geschäftsstelle	Das Kunden-WLAN läuft wieder, sobald der Anschluss läuft. Ausfälle, die Dritte verursachen, zählen nicht zur Verfügbarkeit (AGB § 5.3).
Sicherheitsvorfall bei Beschützerbox	je nach Fall	Sie können die Box jederzeit vom Netz nehmen, indem Sie den Port sperren oder sie abstecken; in Ihrer Bank fällt dadurch nichts anderes aus. Unsere Meldewege stehen in Teil 5.

Ereignis	Folge für Ihre Bank	Was passiert
Beschützerbox stellt den Betrieb ein	Das Kunden-WLAN endet.	Ihr Banknetz bleibt unberührt. Die Box kaufen Sie einmalig, sie gehört danach Ihnen. Für eine andere Lösung tauschen Sie das Gerät (Abschnitt 3).

2. Ihre Vorsorge

- Halten Sie eine Box als Reserve, etwa die Box einer geschlossenen Geschäftsstelle. Fällt anderswo ein Gerät aus, schaltet unser Support die Reservebox frei, Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr.
- Schalten Sie im Portal je Box die Ausfallmeldung ein, an das Postfach Ihrer IT.
- Legen Sie fest, wer in Ihrem Haus den Port der Box sperrt, wenn Sie das Kunden-WLAN sofort abschalten wollen.

3. Ausstieg

Kündigung	Im Monatstarif läuft der Vertrag einen Monat, verlängert sich jeweils um einen Monat und ist zum Ende des Abrechnungsmonats kündbar, auch per E-Mail. Verträge über 6, 12 oder 24 Monate werden im Voraus abgerechnet und verlängern sich um dieselbe Laufzeit, wenn Sie sie nicht spätestens einen Monat vor Ablauf ändern (AGB § 9).
Pause statt Kündigung	Steht ein Standort eine Zeit lang leer, pausieren Sie den Dienst ohne laufende Kosten (der angebrochene Monat verfällt). Die Reaktivierung dauert höchstens 48 Stunden an Werktagen.
Außerordentliche Kündigung	aus wichtigem Grund nach § 314 BGB. In den Fällen des Art. 28 Abs. 7 DORA kündigen Sie mit sofortiger Wirkung oder zu einem späteren Zeitpunkt, den Sie bestimmen; im Voraus gezahlte Entgelte erstatten wir dann anteilig (Vertragsanlage, Teil 8, § 9).
Übergang	Bis zum Vertragsende läuft der Dienst weiter: im Monatstarif bis zum Ende des Abrechnungsmonats, bei 6, 12 oder 24 Monaten bis zum Ende der Laufzeit, nach einer außerordentlichen Kündigung bis zu dem Zeitpunkt, den Sie bestimmen.
Die Box	Die Box kaufen Sie einmalig, sie gehört danach Ihnen. Ohne laufenden Vertrag leitet sie kein Internet mehr weiter, weil der Zugang zu unseren Servern endet.
Daten bei Vertragsende	Von Ihrer Bank liegen bei uns Vertrags- und Rechnungsdaten, Konten im Portal und die Einstellungen Ihrer Boxen, bei der Box 4 Pro mit Vorschaltseite außerdem Zugangscodes und Anmeldedaten, die wir in Ihrem Auftrag speichern. Nach der Vertragsanlage (Teil 8, § 5) bekommen Sie Ihre Daten auf Anforderung bis 30 Tage nach Vertragsende innerhalb von 30 Tagen in einem gängigen Format, auch bei Insolvenz oder Einstellung unseres Betriebs; spätestens 60 Tage nach Vertragsende löschen wir Konten, Einstellungen und Daten der Box 4 Pro des beendeten Vertrags und bestätigen das; Sicherungskopien entfallen mit ihrer regulären Löschung. Vertrags- und Rechnungsdaten bewahren wir auf, solange das Gesetz es verlangt.
Wechsel	Die Box hängt an einem Port Ihrer Firewall. Für eine andere Lösung schließen Sie dort deren Gerät an oder richten ein eigenes Gäste-WLAN ein; im Banknetz ändert sich nichts. Beim WireGuard-Zugang schaltet Ihre IT den Tunnel ab und leitet das Gäste-VLAN anders.

4. Für Ihre Ausstiegsplanung

Eine Ausstiegsstrategie verlangt Art. 28 Abs. 8 DORA nur für IKT-Dienstleistungen, die kritische oder wichtige Funktionen unterstützen. Wollen Sie für das Kunden-WLAN trotzdem eine dokumentieren, genügen diese Punkte:

- **Alternativen:** ein anderer Anbieter für Kunden-WLAN oder ein eigenes Gäste-WLAN über Ihre Firewall.
- **Aufwand:** ein Gerät je Geschäftsstelle tauschen, ohne Umbau im Banknetz.
- **Daten und Fristen:** wie in Abschnitt 3; Daten aus Ihrem Banknetz gibt es bei uns nicht.

Dieses Paket beschreibt das Kunden-WLAN mit der Beschützerbox 4, der Beschützerbox 4 Pro oder dem WireGuard-Zugang für Ihre eigene Firewall. Ein Gateway, das zusätzlich Netze Ihres Hauses trennt, ordnen wir mit Ihrer IT gesondert ein.

Beschützerbox GmbH · Großbeerenstr. 11 · 10963 Berlin · Telefon 030 692066258 · mail@beschuetzerbox.de · beschuetzerbox.de · Amtsgericht Charlottenburg, HRB 163551 B · USt-IdNr. DE298017998 · Bundesnetzagentur Registriernummer 15/029 · Alle Unterlagen: beschuetzerbox.de/banken/dora