

1 Allgemein

Das Produkt Regio Data Space ermöglicht die gesicherte Ablage sowie den gesicherten Austausch von Dateien. Der Kunde kann unabhängig von Ort und Zeit auf alle Dateien zugreifen, sobald er mit seinem Zugangsgerät eine Internetverbindung hat. Um die angegebenen Leistungen nutzen zu können, ist kundenseitig ein Zugang zum Internet erforderlich. Dieser ist nicht Bestandteil des Lieferumfangs.

1.1 Die Bereitstellung, Konfiguration und Administration der Infrastruktur des Produktes Regio Data Space erfolgt durch LEW TelNet. Nach Absprache mit LEW TelNet können dem Kunden entsprechende Berechtigungen auf dem System eingerichtet werden und der Kunde kann dann selbstständig einen Data Space Admin definieren, um die Berechtigungsstruktur weiter zu verwalten. Für alle eingesetzten Softwareprodukte gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen der Hersteller.

1.2 Die Basislizenz umfasst in der Produktvariante Basis 10 Gigabyte geteilten Speicherplatz und 2 Benutzer. Die Basislizenz Premium umfasst 50 Gigabyte Speicherplatz in einem kundenspezifischen Speicherbereich sowie 10 Benutzer. Davon ist jeweils mindestens ein Benutzer als Administrator mit erweiterten Rechten zu definieren.

1.3 Mit Übermittlung des ausgefüllten Guides und/oder den separaten Daten an die LEW TelNet erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass Daten an einen Dienstleister der LEW TelNet zur Umsetzung und Bereitstellung der grafischen Gestaltung übermittelt sowie gespeichert werden.

2 Standardleistungen

2.1 Rechenzentrum

Ausstattung: Die Unterbringung und der Betrieb der IT-Komponenten für Regio Data Space erfolgt in den LEW TelNet-Rechenzentren in Augsburg. Die Rechenzentren sind zugangskontrolliert und videoüberwacht. Zu den Sicherheitsmaßnahmen gehören u. a. Notstromversorgung, redundante Klimatisierung, Doppelboden und Brandmeldeanlage sowie Maßnahmen gegen Überspannung und Blitzschlag. Die beiden Rechenzentren sind örtlich voneinander getrennt (4 km) und über hauseigene Glasfaserinfrastruktur miteinander verbunden.

LEW TelNet haftet nicht für Schäden auf dem Speicherbereich von Kunden aufgrund einer Umgehung von Passwörtern, Firewall-Systemen oder anderer Schutzvorrichtungen, insbesondere auch von versuchten Hacker-Angriffen, wie z. B. durch Hacken, IP-Spoofing, DNS-Spoofing, Webspoofing, Datenausspähung, Datenveränderung oder Computereinsatz durch Dritte oder andere nicht durch LEW TelNet verursachte Schäden.

Verfügbarkeiten: Die Verfügbarkeit der Internetanbindung des Rechenzentrums beträgt 99,9 % pro Jahr. Die Verfügbarkeit des Regio Data Space beträgt 99,0 % pro Jahr. LEW TelNet betreibt ein Wartungsfenster von täglich 2 Stunden im Zeitraum zwischen 16 bis 18 Uhr.

2.2 Inbetriebnahme Regio Data Space

LEW TelNet stellt dem Kunden einen betriebsfertigen Speicherbereich zur Verfügung. Die Erstkonfiguration erfolgt durch LEW TelNet und beinhaltet die einmalige Netzwerkkonfiguration und die einmalige Einrichtung eines Users als Administrator, inklusive der dazugehörigen Benutzererkennung und Passwortes.

Der Datendurchsatz des Festplattenspeichers ist abhängig von der Auslastung der Infrastruktur für Regio Data Space und kann daher vertraglich nicht zugesichert werden.

Für Daten, die der Kunde auf den bereitgestellten Festplattenspeicher überträgt und speichert, trägt LEW TelNet keine Verantwortung. Für alle eingesetzten Softwareprodukte gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen der Hersteller.

Der Kunde ist selbst verantwortlich Daten zusätzlich zu verschlüsseln. Sensible, personenbezogene, personenbeziehbare oder schützenswerte Daten sind durch den Kunden grundsätzlich verschlüsselt abzulagern. Die Verschlüsselung muss im Data-Room per Aktivierungs-Klick mittels der TRIPLE-CRYPT® TECHNOLOGY erfolgen. Erst nach manueller Aktivierung der Technologie werden hochgeladene Daten zusätzlich auf dem Client vorverschlüsselt.

Die Umsetzung von kundenspezifischen Einrichtungsanforderungen, wie z. B. das Verwalten von kundeneigenen SSL Zertifikaten, welche vom Kunden bereitgestellt werden, sind bei Produkt-Variante Premium grundsätzlich nach Absprache mit LEW TelNet möglich. Über die Inbetriebnahme hinausgehende vereinbarte Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet verrechnet. Leistungen unserer Servicepartner für die Umsetzung und den Betrieb von Zusatzleistungen werden nach den aktuell gültigen Preislisten unserer Servicepartner ggf. mit einem Verwaltungszuschlag der LEW TelNet weiterverrechnet.

2.3 Datentransfer (Traffic)

Eventuell anfallende Datenverkehrskosten (Traffic) für den Datentransfer vom und zum bestellten Speicherbereich sind nicht Teil dieses Produktes.

3 Serviceleistungen Regio Data Space

3.1 LEW TelNet übernimmt den Betrieb und die Wartung des Regio Data Space im Rahmen der definierten Servicelevels (99,0 %). Das Konfigurationsmanagement und Troubleshooting beschränkt sich nur auf Komponenten und Services auf Seiten der LEW TelNet.

3.2 Folgende Protokolle können zur Datenübertragung genutzt werden: SSL, WebDAV.

3.3 Folgende alternative Zugangsmöglichkeiten stehen für Benutzer des Regio Data Space zur Verfügung. Installation, Konfiguration und Troubleshooting der Zugangsmöglichkeiten erfolgt allein durch den Kunden.

a) Webbrowser

Zur Nutzung des Web-Frontend ist ein gängiger Internet-Browser in aktueller Version erforderlich. Die jeweilige Subdomain für den Zugriff wird während der Installation durch den Administrator festgelegt.

Folgende Browser werden unterstützt und bei Versionsanpassungen in ihrer jeweils aktuellen Version auf korrekte Funktion getestet:

- Microsoft Internet Explorer
- Mozilla Firefox
- Apple Safari

Hinweis: Bestimmte Features können technisch bedingt nur in bestimmten Browsern/Versionen angeboten werden. Details können dem Benutzerhandbuch des Produktes entnommen werden.

b) Mobile Apps

Der Zugriff auf Regio Data Space kann von mobilen Geräten aus ebenso über Apps erfolgen, die in den jeweiligen Marktplätzen und App Stores verfügbar sind. Aktuell verfügbar sind Apps für folgende Betriebssysteme:

- iOS (7 und höher)
- Android (4.2 und höher)

Der Funktionsumfang ist hierbei jeweils herstellerabhängig; so ist es z. B. bei Apple Geräten möglich, den internen Viewer zur Anzeige vieler Dokumente zu benutzen, bei Android ist der User selbst für das Vorhalten z. B. eines entsprechenden PDF-Viewers zuständig.

c) Desktop Clients

Für verschiedene Betriebssysteme werden zudem sogenannte Desktop Clients entwickelt, mit denen der Zugriff auf den Regio Data Space ermöglicht wird. Eine der Hauptfunktionen ist hierbei eine regelmäßige Synchronisation der Dateien zwischen dem Regio Data Space Server und dem lokalen Endgerät. Aktuell verfügbar ist ein Desktop Client für folgendes Betriebssystem:

- Microsoft Windows 7 und höher

Je nach Betriebssystem kann hierbei der Funktionsumfang variieren.

d) Einbinden von Laufwerken via WebDAV

Der Regio Data Space unterstützt das WebDAV-Protokoll, mit dessen Hilfe Data Rooms und Subrooms in lokale Client-Rechner eingebunden werden können; die verbundenen Data Rooms und Subrooms stehen dabei als Laufwerk zur Verfügung (z. B. im Windows Explorer).

e) Add-In

Zusätzlich bestehen weitere Möglichkeiten den Regio Data Space zu nutzen, wie zum Beispiel mit dem Outlook-Add-In. Für diese nicht näher bezeichneten Möglichkeiten besteht ebenfalls kein Anspruch auf Support oder Funktionsfähigkeit.

3.4 Folgende Produktfeatures stehen Kunden der Produktvariante Premium des Regio Data Space zur Verfügung. Die Option SSL Zertifikat ist optional und muss separat beauftragt werden.

a) Branding

Die Option Branding beinhaltet die Anpassung der Gestaltung des Regio Data Space. Im Standard ist das Branding von LEW TelNet hinterlegt. Das Branding der Benutzeroberfläche kann individuell vom Kunden angepasst werden, beispielsweise die farbliche Gestaltung sowie Logos. Für die Unterstützung bei der Einrichtung ist Voraussetzung, dass der Kunde LEW TelNet temporär einen Benutzer mit der Rolle Konfigurationsmanager zur Verfügung stellt, sowie die benötigten Informationen bzw. das benötigte Bildmaterial vorab übermittelt.

b) SSL Zertifikat (optional)

Die Option SSL Zertifikat beinhaltet die Installation beziehungsweise Einrichtung sowie Verwaltung eines vom Kunden bereitgestellten SSL-Zertifikats. Die Option selbst enthält kein SSL Zertifikat. Die rechtzeitige Bereitstellung eines validen Zertifikats liegt in der Verantwortung des Kunden.

c) Active Directory/LDAP-fähig

Die Option Active Directory/LDAP-fähig benötigt zwingend die Produktvariante Premium. Die Anbindung ist vom Kunden selbst vorzunehmen. Die LEW TelNet leistet keine Unterstützung für die Einrichtung und den Betrieb der Option.

d) Subdomain/Wunschdomain

Kunden der Produktvariante Premium erhalten eine kundeneigene Subdomain im Format *wunschbezeichnung.regiodataspace.de*. Alternativ ist auch eine eigene Subdomain

einer bereits bestehenden Domain im Eigentum des Kunden möglich (*wunschbezeichnung.kunde.de*). Hierzu muss ein gültiges SSL-Zertifikat vom Kunden bereitgestellt werden.

3.5 Skalierbarkeit

Die Anzahl der zur Verfügung stehenden Userlizenzen und des Speicherplatzes kann auf Kundenwunsch nach Auftragsingang jederzeit im Rahmen der Produktdefinition angepasst werden. Kunden der Produktvariante Basis können maximal 50 mögliche User und maximal 200 Gigabyte Speicherplatz insgesamt beauftragen. Für Premiumkunden entfällt diese Beschränkung. Die Anpassung der Lizenzdaten erfordert einen temporären Zugriff durch einen Techniker der LEW TelNet auf die Installation der zentralen Plattform.

Die Größe von Dateien im Regio Data Space ist durch das System selbst nicht beschränkt; die einzige Ausnahme stellt die clientseitige Verschlüsselung von Dateien dar, die aus technischen Gründen auf eine Dateigröße von 70 Gigabyte beschränkt ist.

Limitiert wird die maximale Dateigröße durch Begrenzungen und Time-outs, die durch das jeweilige Client-Betriebssystem erfolgen, den verwendeten Browser und die entsprechende Internetanbindung. In den meisten Konstellationen ist durch die softwareseitige Verwendung von sogenannten chunked Uploads das Arbeiten mit Dateien bis zu einer Größe von mehreren Gigabytes reibungslos möglich. Jedoch wird empfohlen, die Grenze von 2 Gigabytes nicht zu überschreiten.

3.6 Sicherheit

a) Schutz der Daten durch Triple-Crypt®

Im Regio Data Space ist die sogenannte Triple-Crypt® Technology integriert, die eine durchgängig verschlüsselte Ablage der Dateien ermöglicht. Diese besteht aus den drei Technologien Server Side Encryption, Channel Encryption und Local Encryption, die sicherstellen, dass Dateien nur von berechtigten Personen verwendet werden können. Eine Entschlüsselung der Dateien durch LEW TelNet ist nicht möglich.

b) Server Side Encryption

Die Ablage sämtlicher Informationen in verschlüsselten Dateisystemen stellt sicher, dass im Fall eines Einbruchs in die Rechenzentren der LEW TelNet keine nützlichen Daten erbeutet werden können. Diese sind mit AES-256 verschlüsselt und können daher auch sehr kostenintensiven und leistungsstarken Angriffen auf die Kryptographie standhalten.

Die zur Authentifizierung der Benutzer in Datenbanken gespeicherten Login-Passwörter werden nicht im Klartext gespeichert und verschlüsselt abgelegt.

Die Verwaltung der Verschlüsselungsschlüssel geschieht serverseitig durch LEW TelNet.

c) Channel Encryption

Mit der aktuellen Standard-Transportverschlüsselung SSL/TLS werden die Übertragung der Login-Informationen (Benutzername und Passwort), die Meta-Informationen über vorhandene Dateien und Ordner (Namen, Datentypen etc.) und die Dateien selbst mit einer zusätzlichen Verschlüsselungsschicht geschützt.

Die Übertragung von Dateien und Schlüsseln zwischen Server und Client erfolgt mittels durchgängiger SSL-Verbindung (Secure Sockets Layer). Hierbei werden SSL-Zertifikate von öffentlich vertrauenswürdigen Zertifizierungsstellen mit einer Schlüssellänge von mindestens 2048 Bit eingesetzt, welche von allen in Punkt 3.3 gelisteten Browsern und Clients unterstützt werden.

d) Local Encryption

Die Local Encryption (clientseitige Verschlüsselung) ist aktiv, wenn Triple Crypt aktiviert wurde und setzt das „Zero-Knowledge“-Prinzip um und schützt vor jeglichem Zugriff auf die von Kunden bereitgestellten Daten und Informationen.

Nach dem ersten Log-in (bei aktivierter Verschlüsselung) und dem Ändern des Login-Passworts wird ein asymmetrisches Schlüsselpaar erzeugt. Die Erzeugung des RSA-2048-Bit-Schlüsselpaares erfolgt im Hintergrund; der Benutzer wird lediglich dazu aufgefordert, sein Entschlüsselungspasswort zu wählen. Mit Hilfe dieses Passworts wird der soeben erzeugte private Schlüssel unter Verwendung von PBKDF2 (Password-Based Key Derivation Function 2) und AES-256 verschlüsselt. Anschließend wird der verschlüsselte private Schlüssel zusammen mit dem öffentlichen Schlüssel in den Regio Data Space geladen. Dies ist erforderlich, damit von unterschiedlichen Endgeräten (Browser, Apps, etc.) auf den privaten Schlüssel (und damit auf die verschlüsselten Dateien) zugegriffen werden kann.

e) Passwort-Richtlinien

Das Passwort muss aus mindestens acht Zeichen und aus zwei Zeichensätzen (Großbuchstaben, Kleinbuchstaben, Zahlen, Sonderzeichen) bestehen. Es ist unbeschränkt gültig und kann jederzeit durch den Benutzer selbst geändert werden.

f) Kennwortspeicherung und -rücksetzung

Wird die Standard-Authentisierung verwendet, werden die Kennwörter der Benutzer mittels AES-256-Verschlüsselung in der Datenbank abgelegt. Das Zurücksetzen des Kennwortes geschieht durch die Verwendung der E-Mail-Adresse des Benutzers, an die ein auf 24 Stunden zeitlich begrenzter Link zu einer speziellen Website gesendet wird, auf der der Benutzer sein Kennwort zurücksetzen kann.

g) Virenschutz (im allgemeinen Malware Schutz)

Durch die Möglichkeit der clientseitigen Verschlüsselung von Dateien können Dateien nicht serverseitig nach Viren (Malware) oder anderer bösartigen Softwarebestandteilen überprüft werden. Aus diesem Grund ist der Anwender verpflichtet, auf seinen Endgeräten eine entsprechende clientseitige Antiviren-Lösung zu betreiben, um vor Viren oder ähnlichem geschützt zu sein und deren Verbreitung zu erschweren. LEW TelNet haftet nicht für etwaige Schäden durch den Befall oder die Verbreitung von Viren oder ähnlichem.

h) Systemprotokoll

Das Systemprotokoll ist nur in der Rolle eines Data Space Admins einsehbar und erlaubt es, sämtliche über das System laufende Transaktionen des Mandanten einzusehen und nachzuvollziehen. Das Systemprotokoll ist nicht veränderbar und wird in der Produktvariante Basis standardmäßig nach 30 Tagen überschrieben; der Data Space Admin des Kunden kann diesen Zeitraum frei konfigurieren. In der Produktvariante Premium obliegt die Verantwortung beim Kunden. Dieser kann den Zeitraum frei wählen und ist verpflichtet die gesetzlichen Vorschriften zu beachten sowie einzuhalten. Die LEW TelNet übernimmt diesbezüglich keine Haftung. Um die Suche im Log zu erleichtern, kann die Anzeige über Filter eingeschränkt werden.

3.7 Experten-Hotline

Allgemein: Experten der LEW TelNet stehen Kunden der Produktvariante Premium kostenfrei bei Fragen rund um das Produkt zur Verfügung. Die Rufnummer ist 0821 / 328-4050. Kunden der Produktvariante Basis erhalten Support unter der E-Mail service@regiodataspace.de. Support für Kunden von Weiterverkäufern des Regio Data Space wird nicht geleistet.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

3.8 Störungsannahme

Allgemein: LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328-1444 entgegen.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

3.9 Störungsbearbeitung

Allgemein: Die Infrastruktur wird vom LEW TelNet Netzwerk-Management-Center aus auf Erreichbarkeit überwacht. Wird festgestellt, dass Komponenten der Infrastruktur nicht mehr erreichbar sind, wird ein Techniker von LEW TelNet gemäß den definierten Servicelevels verständigt. LEW TelNet kümmert sich im Rahmen der definierten Servicelevels um die Fehlerbehebung des Regio Data Space.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Erfolgt die Störungsmeldung des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens am nächsten Arbeitstag nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.

3.10 Datensicherung

Eine Wiederherstellung von übertragenem Datenbestand steht granular nicht zur Verfügung. Im Falle eines nicht reparierbaren Defektes (DR – Disaster Recovery Szenario) an einem Datenspeichersystem wird dieses durch ein neues Datenspeichersystem ersetzt. Die Daten, mit einem max. Alter von 2 Tagen, werden anschließend von LEW TelNet wieder auf dem neuen Speichersystem eingespielt. LEW TelNet ist nicht für den Inhalt der gespeicherten Daten auf dem Speicherbereich verantwortlich. Für eine zusätzliche Datensicherung (falls notwendig), ist der Kunde selbst verantwortlich. LEW TelNet führt keine zusätzlichen Sicherungen durch, mit Ausnahme von täglichen Sicherungen mit einer Vorhaltezeit von 2 Tagen, um ein DR-Szenario abzubilden.

3.11 Firewall-Schutz

Die Datenspeicher-Infrastruktur ist durch ein Firewall-System geschützt und limitiert den Netzwerkverkehr auf Port 80 und 443. Port 80 wird jedoch per URL Redirect unmittelbar an Port 443 weitergeleitet.

3.12 Die Serviceleistungen beziehen sich ausschließlich auf die vertraglich vereinbarten Leistungen und Servicedaten.

4 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

4.1 Damit LEW TelNet die vertraglich vereinbarten Leistungen erbringen kann, muss der Kunde auf Anfrage von LEW TelNet die erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen (z. B. Dokumentation der Infrastruktur, erforderliche Systemkonfigurationen in der jeweils aktuellen Version, Netzpläne). LEW TelNet ist nicht verpflichtet, die vertraglich vereinbarten Leistungen zu erbringen, wenn vom Kunden auf vertraglich vereinbarten Komponenten Software installiert ist, die vom Hersteller nicht freigegeben ist. Gegebenenfalls muss der Kunde eine neuere Version der Software verwenden, damit LEW

TelNet den vertraglich vereinbarten Support sicherstellen kann. Eine neuere Software-Version macht unter Umständen ein Hardware-Upgrade erforderlich, wodurch zusätzliche Kosten entstehen können.

- 4.2 Im Rahmen der vertraglich vereinbarten Serviceleistungen nimmt LEW TelNet ggf. auch Leistungen Dritter in Anspruch und tritt hier dem Kunden gegenüber in Vorleistung. Sofern über die Beendigung dieses Vertrages hinaus noch Leistungen Dritter bezogen werden, die Voraussetzung für die Erfüllung dieses Vertrages sind, hat der Kunde die Kosten für die Restlaufzeit der Drittleistungen zu übernehmen.

5 Vertragslaufzeit und Kündigung

Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung beträgt die Mindestvertragslaufzeit 1 Jahr. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag jeweils um 1 Jahr. Er kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit und danach mit einer Frist von 3 Monaten zum jeweiligen Vertragsende schriftlich (nicht per E-Mail) vom Kunden oder LEW TelNet gekündigt werden.