

1 DEFINITION

Gegenstand der Leistungen ist die Bereitstellung von Authentifizierungs-Daten (Benutzername/Kennwort) und einer Client-Software, zum Aufbau einer gesicherten IP-Verbindung mit dem COMRAMO Rechenzentrum über das Internet.

2 LEISTUNGSBESCHREIBUNG

2.1 Bereitstellung von Authentifizierungsdaten

Die COMRAMO stellt dem Kunden die für die Service-Erbringung notwendigen Authentifizierungsdaten zur Verfügung. Diese Daten berechtigen den Kunden eine gesicherte Verbindung zum Rechenzentrum der COMRAMO aufzubauen und ermöglichen ihm den Zugriff auf hier gehostete Dienste und Applikationen.

2.2 Freigabe von geeigneten Software-Clients

Die COMRAMO stellt dem Kunden die jeweils durch den Hersteller und die COMRAMO freigegebene Programmversion für Windows-basierte Computer zur Verfügung.

Alle programmtechnischen Anforderungen sowie Fehlerbehebungen, die durch den Hersteller zur Verfügung gestellt werden, werden berücksichtigt. Produktupdates werden nach Veröffentlichung durch den Hersteller und Prüfung durch die COMRAMO zur Installation freigegeben.

Programmversionen für nicht Windows-basierte Endgeräte werden im Allgemeinen systemtechnisch unterstützt, sind jedoch vom Support durch COMRAMO ausgeschlossen.

Die aktuelle Version der Software, als auch eine Installationsanleitung, können jederzeit über die Webseite <https://downloads.comramo.net> bezogen werden.

2.3 Betrieb des NetVPN Gateways

Zur Anbindung der COMRAMO NetVPN Services, betreibt die COMRAMO in ihren Rechenzentren einen hochverfügbaren VPN Cluster. Dieser besteht aus mehreren, redundant aufgebauten Systemen, welche neben Firewall- und Enterprise-Funktionalitäten ebenfalls weitere wichtige Sicherheits-technologien vereinen. Diese Systeme bilden, durch ihren mehrschichtigen Schutz vor Bedrohungen, das Kernstück der COMRAMO NetVPN Services.

2.3.1 Anschlussbandbreite

Bedingt durch die Architektur des Internets, ist es für die COMRAMO in dieser Produktvariante nicht möglich, dem Kunden eine nutzbare Bandbreite zu garantieren.

Die COMRAMO ist nicht für die Funktions- und Leistungsfähigkeit der kundenseitigen Übertragungssysteme verantwortlich, ebenso wenig wie für die Leistungen von Übertragungssystemen Dritter, die aufgrund der netzspezifischen Besonderheiten zwar an der Übertragung der Daten mitwirken, aber deren Verhalten nicht von der COMRAMO beeinflusst werden kann.

2.3.2 Routing/ IP-Adressen

Die COMRAMO routet die für den Kunden zu übertragenden Daten auf Basis des Internet Protokolls Version 4 (IPv4) innerhalb des COMRAMO-Netzes. Das IP-Routing erfolgt statisch zwischen dem Anschluss des Kunden und dem zugeordneten COMRAMO-Gateway. Das Routing beschränkt sich auf den von der COMRAMO benannten Adressraum.

Die COMRAMO weist dem Kunden hierzu bei der Einwahl eine IPv4-Adresse aus dem privaten IP-Adressraum zu.

2.3.3 Transportverschlüsselung

Für die sichere Übertragung der Daten über das Internet kommt das kryptographische Protokoll Transport Layer Security (TLS) zum Einsatz. Gemäß Empfehlung des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnologie (BSI) kommt hierfür als Mindeststandard die Version TLS 1.2 zum Einsatz.

2.3.4 Sicherheitsmaßnahmen

Die durch COMRAMO betriebenen Netzübergänge sind mittels moderner Firewall-Systeme abgesichert. Diese entsprechen dem aktuellen Stand der Technik.

Die COMRAMO behält sich vor, den Zugriff von/zu einzelnen oder mehreren IP-Adressen teilweise oder vollständig zu unterbinden. Diese Maßnahmen werden nur angewendet, sofern Systeme des Kunden die Integrität und die Sicherheit des COMRAMO-Netzwerkes bedrohen oder stark beeinflussen. Nach Einrichtung einer solchen Maßnahme wird der Kunde hierüber informiert. Sofern der Kunde entsprechende Maßnahmen für eine Behebung des Problems getroffen hat, können eingerichtete Sperren wieder entfernt werden.

Die durch COMRAMO betriebenen öffentlichen Netzzugänge sind beim Provider über eine reaktive DDoS-Protection abgesichert. Im Falle eines externen Angriffs werden entsprechende Maßnahme aktiviert um die Integrität des Gesamtnetzes zu schützen und die Verfügbarkeit der Kundensysteme zu gewährleisten.

2.4 Zusätzliche Leistungen

Nach Vereinbarung bietet die COMRAMO dem Kunden zusätzliche Leistungen an. Die Abrechnung erfolgt je angefangener 15 Minuten gemäß aktuell gültiger Preisliste. Die Beauftragung erfolgt mittels Anfrage über unseren Servicedesk (Hotline).

2.4.1 Individualkonfiguration

Die COMRAMO bietet seinen Kunden die Einrichtung einer kundenspezifischen Individualkonfiguration an. Die Einrichtung erfolgt vorbehaltlich der Realisierbarkeit und wird dem Kunden gesondert, nach Aufwand, in Rechnung gestellt.

2.4.2 Erweiterte Supportmaßnahmen

Die COMRAMO unterstützt den Kunden bei der Inbetriebnahme und der Entstörung der bereitgestellten Datenverbindung. Alle darüber hinausgehenden Maßnahmen (z.B. Fehleranalyse auf dem Endgerät oder im Netzwerk des Kunden, Beratungsleistungen, etc.) werden dem Kunden gesondert, nach Aufwand, in Rechnung gestellt.

3 ORGANISATORISCHE UND TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN

Für die Serviceerbringung ist der Betrieb eines durch COMRAMO bereitgestellten VPNs erforderlich. Für jeden Anwender muss eine gültige Zugriffslizenz („NetVPN Netzzugang“) vorliegen.

Für den einwandfreien Betrieb, hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass eine uneingeschränkte IPv4-Kommunikation (via TLS 1.2) zwischen seinem Endgerät und dem COMRAMO NetVPN Gateway möglich ist.

4 MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

Die Installation und Einrichtung des Software-Clients ist durch einen technisch versierten Ansprechpartner des Kunden durchzuführen. Die COMRAMO stellt für alle freigegebenen Software-Clients eine einfache Installationsanleitung zur Verfügung.

Der Kunde stellt das für eine VPN-Einwahl erforderliche Endgerät – bspw. PC, Handy oder Tablet – bereit, sorgt für notwendige Internetanbindung und stellt sicher, dass die oben benannten organisatorischen und technischen Voraussetzungen gegeben sind.

Der Kunde benennt einen kompetenten und entscheidungsbefugten Ansprechpartner zur Abstimmung in Fehler- und Problemfällen und für die gemeinsame Festlegung geeigneter Maßnahmen.

Die Mitwirkungspflichten werden grundsätzlich in einer Qualität erbracht, die es der COMRAMO erlaubt, ohne Mehraufwand die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen. Verzögerungen der Leistungserbringung und/oder Verletzung der vereinbarten Service Level, die auf die Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten durch den Kunden zurückzuführen sind, gehen nicht zu Lasten der COMRAMO.

5 SERVICE LEVEL AGREEMENT

5.1 Servicezeit

Zeit während dessen der zugesicherte Service zur Nutzung zur Verfügung steht.

Servicezeit: Mo. – So. 0:00 – 24:00 Uhr
an 365 Tagen im Jahr

5.2 Supportzeit

Die Zeiten, zu denen der Support dem Kunden zur Verfügung steht.

Supportzeit: Mo. – Fr. 08:00 bis 17:00 Uhr

Ausgenommen sind niedersächsische und bundesweite Feiertage sowie Heiligabend und Silvester.

5.3 Bereitstellung

COMRAMO teilt dem benannten Ansprechpartner des Kunden nach erfolgter Einrichtung die Betriebsbereitschaft des Service mit. Spätestens mit der Bereitstellung erhält der Kunde eine Dokumentation für den Service in einfacher Ausfertigung. Diese Dokumentation enthält:

- Benutzername/Kennwort
- Download-/Installationsanleitung des Software-Clients
- Kontaktdaten des COMRAMO Service Desk.

5.4 Übergabepunkte

Der Service gilt als erfüllt, wenn am letzten durch COMRAMO beherrschbaren Netzwerkübergabepunkt die beschriebene Funktionalität erbracht wird.

5.5 Verfügbarkeit

Die Anschlussverfügbarkeit für den Service liegt bei 98,5%. Dies beschreibt die für einen Bewertungszeitraum von einem Monat ermittelte tatsächliche Verfügbarkeit des Service innerhalb der definierten Service-Zeiten in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Gemessen wird die Verfügbarkeit auf den entsprechenden Systemen im Rechenzentrum der COMRAMO.

Wartungs-, Installations- oder Umbauzeiten sind von der Gesamtverfügbarkeit ausgeschlossen. COMRAMO behält sich das Recht vor, nach vorheriger terminlicher Ankündigung, den Betrieb des Kundenanschlusses zu unterbrechen.

5.6 Wiederherstellungszeit

Die Wiederherstellungszeit für den Service liegt bei 24 Stunden. Dies beschreibt den Zeitraum, den COMRAMO im Störfall zur Verfügung hat, bis der geschuldete Service wieder zur Verfügung steht. Die zur Verfügung stehende Wiederherstellungszeit endet mit Ablauf der Supportzeit (vgl. 5.2) und beginnt wiederum am darauffolgenden Werktag mit Beginn der Supportzeit (vgl. 5.2). Die Bereitstellung des Service kann auch durch einen Workaround erfolgen. Ausgenommen sind Wiederherstellleistungen, die in den Verantwortungsbereich Dritter fallen, wie z. B. Provider, Leitungs- und Mobilfunkanbieter und somit nicht in dem Einflussbereich der COMRAMO stehen.

6 SONSTIGE BESTIMMUNGEN

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der COMRAMO KID GmbH, die jeweils aktuelle Preisliste sowie etwaig begleitende Leistungsscheine für zusätzliche Services.