

IT- und Technologierichtlinien der ra:ume GmbH

Einleitung

Diese Richtlinie ist Teil des Servicevertrages zwischen ra:ume und dessen Kunden und gilt für alle Fälle, in denen der Kunde die Telekommunikations- und Internetverbindingsservices sowie -geräte von ra:ume nutzt.

ra:ume gilt als Downstream Service Provider (DSP), das heißt, dass ra:ume insbesondere eine individuelle Internetverbindung bereitstellt, die von einer Firewall verwaltet und geschützt wird.

1. Der Internetservice von ra:ume bietet dem Kunden eine Internetverbindung für regelmäßige, übliche Geschäftsaktivitäten, z.B. Surfen im Internet, sowie die Möglichkeit, elektronische Mitteilungen zu senden und auf Geschäftsanwendungen und Ähnliches zuzugreifen.
2. Der Service basiert auf einer zentralen Internetanbindung, die mit anderen Einzelkunden von ra:ume im gleichen Bürogebäude gemeinsam genutzt wird.

1. Inhalte Übertragener Informationen

Der Kunde erkennt an, dass ra:ume die Inhalte der über Telekommunikationsverbindungen oder -geräte von ra:ume übertragenen Informationen nicht kontrolliert. Dies umfasst u.a. Internetzugriff, Telefon, Fax und Datenverbindungen. ra:ume stellt lediglich eine Verbindung für die Internetübertragung des Kunden bereit und übernimmt keinerlei Haftung für die Inhalte der Kundenübertragung.

2. Einschränkungen

Der Internetservice der ra:ume GmbH darf nur für legale Zwecke und nicht in Verbindung mit Verstößen gegen das Landes-, Bundes-, oder internationale Straf- oder Zivilrecht, Bestimmungen oder andere behördliche Anforderungen genutzt werden. Diese Verstöße umfassen insbesondere Diebstahl oder Verletzungen von Urheber- und Markenrecht, Handelsgeheimnissen oder anderen Arten geistigen Eigentums, Betrug, Fälschung, Diebstahl oder Veruntreuung von Geldern, Kreditkarten oder persönlichen Daten, Verstoß gegen Exportkontrollgesetze oder Verhaltensweisen, die einen Verstoß gegen das Straf- oder Zivilrecht darstellen. Der Kunde ist selbst verantwortlich für grundlegende Sicherheitsmaßnahmen und den Virenschutz seiner Systeme, um eine Nutzung Dritter im Verstoß gegen die Servicevereinbarung zu verhindern. Der Kunde ist verantwortlich für die Ergreifung korrigierender Maßnahmen an angreifbaren oder korruptierten Systemen, um einen fortwährenden Missbrauch zu verhindern.

3. Der Internetzugriff auf Nutzerbasis

ra:ume gewährt dem Kunden auf Nutzerbasis Zugriff auf seinen Internetservice. Dieser ist auf zwei Nutzer je ca. 10 m² Büroraum ausgelegt. Für den Fall, dass der Kunde diese Anzahl von Nutzern übersteigt oder durch die Verwendung eines Proxy-Servers oder andere Maßnahmen erhöht, hat hierüber eine separate Vereinbarung zwischen ra:ume und Kunde zu erfolgen.

4. Unautorisierter Zugriff/Router

Insoweit der Kunde weitere Zugriffspunkte z.B. durch eigene Wireless-Geräte (Router) vorsieht, benötigt er vor

der Implementierung die schriftliche Zustimmung von ra:ume. Zudem hat der Kunde diese den anerkannten Regeln der Technik entsprechend gegenüber Dritten abzusichern. Für unautorisierte Zugriffe eines Dritten über vom Kunden eingerichtete Zugriffspunkte haftet der Kunde und kommt für etwaige hierdurch entstandene Schäden auf. Verwendet der Kunde einen eigenen Wireless-Router, kann abhängig von der Gesamtzahl der vertraglich vereinbarten Nutzer für die dem Kunden zugewiesenen Bürobereiche eine individuell zu vereinbarende Gebühr erhoben werden.

5. Vom Kunden installierte Telekommunikationsverbindungen

ra:ume stellt seinem Kunden nach Vereinbarung Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung (IP-Telefonie). Der Kunde hat jedoch eigenständig den Abschluss entsprechende Serviceverträge mit Drittanbietern zur Nutzung dieser Einrichtungen vorzunehmen.

6. Verstöße gegen Sicherheitsvorschriften

Es ist dem Kunden untersagt, gegen Vorschriften zur System- oder Netzwerksicherheit zu verstoßen. Der Internetservice von ra:ume darf nicht in Verbindung mit „versuchen, ob erfolgreich oder nicht“ bzw. „try and error“ verwendet werden, gegen die Sicherheitsbestimmungen eines Netzwerks, Services oder anderen Systems zu verstoßen. Zu verbotenen Aktivitäten zählen unter anderem das Hacken, Eindringen in, Überwachen oder Nutzen von Systemen ohne Autorisierung, das Scannen von Ports, die Durchführung von DOS-Angriffen und das Verbreiten von Viren oder anderer Schadsoftware. ra:ume behält sich das Recht vor, den Internetzugriff auszusetzen, wenn das Unternehmen von einer anerkannten Internetbehörde oder einem Telekommunikationsanbieter über einen solchen Missbrauch informiert wurde. ra:ume ist befugt, die Verbindung der Geräte des Kunden zu trennen und Services vorzuenthalten, wenn das Unternehmen der Auffassung ist, dass die Hardware oder Software des Kunden für die Verbindung mit dem ra:ume-Netzwerk unangemessen ist bzw. geworden ist. Der Kunde ist verantwortlich für den Virenschutz seiner eigenen Systeme und Hardware.

Selbst wenn ra:ume Internetsicherheitsprotokolle anlegt, garantiert ra:ume nicht für die Sicherheit seines Netzwerks (oder des Internets) oder der Informationen, die der Kunde dort speichert oder einstellt. Der Kunde sollte diejenigen Sicherheitsmaßnahmen treffen (wie beispielsweise Verschlüsselung), die er unter den gegebenen Umständen für geeignet betrachtet.

7. Verfügbarkeit

Der von ra:ume zur Verfügung gestellte Zugang zum Internet wird von einem namhaften Telekommunikationsanbieter mit priorisiertem Geschäftskundenservice betrieben. ra:ume hat damit für ein hohes Maß an Internetverfügbarkeit gesorgt. Darüber hinaus hat ra:ume keinen Einfluss auf die zeitliche Verfügbarkeit und verfügbare Bandbreiten. Dem Kunden ist bewusst, dass es aufgrund von Wartungen oder technischen Schwierigkeiten zu zeitweiser Nichtverfügbarkeit und verminderter Bandbreite kommen kann.

Der Kunde wird vor diesem Hintergrund dafür sorgen, dass er für den Fall der Nichtverfügbarkeit oder nicht ausreichender Bandbreite eine Back-Up-Lösung bereithält

(z.B. Zugang zu einem mobilen Netz), damit Schäden beim Kunden durch die Nichtverfügbarkeit oder nicht ausreichende Bandbreite verhindert werden.

Dem Kunden ist bewusst, dass die insgesamt zur Verfügung stehende Bandbreite begrenzt ist. Um allen Kunden ein ordnungsgemäßes Arbeiten zu ermöglichen, wird der Kunde den von ra:ume zur Verfügung gestellten Zugang zum Internet nur für geschäftliche Zwecke nutzen. Das Streamen, der Download oder der Upload von Musik, Filmen, Live-Streams etc. ist zu unterlassen. Sollte die geschäftliche Tätigkeit des Kunden ein solches Streamen, den Download oder Upload solcher Daten notwendig machen, ist der Kunde verpflichtet, vorher mit ra:ume eine Lösung abzustimmen (z.B. das Buchen einer für den Kunden reservierten Bandbreite), die den anderen Kunden ein ordnungsgemäßes Arbeiten mit dem Internetzugang ermöglicht.

Die Internetservices von ra:ume sind nur an eigenen Standorten verfügbar und die Verbindung zum ra:ume-Netzwerk ist nur an diesen Standorten oder über die von ra:ume bereitgestellten Services zulässig. Der Kunde ist nicht berechtigt, ohne die Zustimmung von ra:ume Links zwischen dem ra:ume-Netzwerk und einem anderen Netzwerk oder Telekommunikationsservices zu erstellen.

Bei Störungen des Internetservices, die nach Prüfung durch von ra:ume beauftragte IT-Dienstleister nicht auf die Ausstattung der ra:ume sondern auf die Hard- oder Software des Kunden zurückzuführen sind, ist ra:ume berechtigt, die Kosten der IT-Dienstleistung an den Kunden weiter zu berechnen.

8. Überarbeitungen dieser Richtlinie

ra:ume ist berechtigt, diese Richtlinie jederzeit auch ohne vorherige Ankündigung zu ändern und neuen Entwicklungen anzupassen.

9. Besondere Anforderungen

Es ist zu beachten, dass die folgenden Ports für abgehenden Datenverkehr durch die ra:ume-Firewall gesperrt sind: H323, Napster_8888, Nbdatagram, Nbname, RealPlayer-grp, TCP-135, TCP-139, TCP-1433, TCP-1434, UDP-1434.

Videokonferenzservices sind im Datennetzwerk von ra:ume grundsätzlich erlaubt. Sollten viele Kunden/Nutzer gleichzeitig Videokonferenzservices nutzen, kann es zu Beeinträchtigungen der Übertragung kommen. Grundsätzlich haben die Kunden Vorrang, die den dafür vorgesehenen Besprechungsraum nutzen.

Der Relay-Server für den ra:ume-Mail-Service ist auf 128 Empfänger/32 MB pro Nachricht beschränkt. Er kann nicht als Smarthost verwendet werden.

10. Haftungsausschluss für Produkte von Drittparteien

Im Rahmen seines Kundenservices kann ra:ume Internetzugriff sowie Computer-Hard- und -Software von Drittparteien bereitstellen („Service von Drittparteien“). ra:ume lehnt sämtliche Haftung, einschließlich aller ausdrücklichen oder implizierten Gewährleistungen, ob in mündlicher oder schriftlicher Form, für derartige Services von Drittparteien ab. Der Kunde erkennt an, dass ra:ume keine Zusicherung dahingehend gemacht hat, dass die Services des Drittanbieters für den Verwendungszweck des Kunden geeignet sind.

11. Haftungsausschluss für Geräte des Kunden

Sollten Kundengeräte insbesondere außerhalb des vertraglich zugewiesenen Büroraums gelagert oder dort betrieben werden, geschieht dies auf eigene Gefahr des Kunden. ra:ume lehnt jegliche Haftung für diese Geräte ab und ist nicht haftbar für Verluste oder Schäden jeder Art von bzw. an diesen Geräten.

12. Haftungsausschluss für indirekte Schäden

ra:ume bietet dem Kunden keine zeitliche Servicegarantie hinsichtlich der Bereitstellung oder Unterbrechung von Internetservices an und ist nicht haftbar für jegliche indirekte Schäden, darunter Gewinnausfälle, die aus Serviceunterbrechungen oder aufgrund einer schlechten Internetverbindung/eines schlechten Zugriffs unter der Servicevereinbarung entstehen. Dies gilt auch dann, wenn die andere Partei über die Möglichkeit solcher Schäden informiert wurde. Die obigen Bestimmungen gelten, soweit gesetzlich zulässig, unabhängig von Fahrlässigkeit oder Verschulden einer der Parteien.

ra:ume beabsichtigt durch den Einsatz einer aktiven Firewall sowie einer VLAN-Infrastruktur einen bestmöglichen Schutz des Kunden herzustellen. Gleichwohl können Hackerangriffe, Schadsoftware oder ähnliches nicht erkannt bzw. abgewendet werden und zu Schäden beim Kunden bzw. dessen Nutzern führen. ra:ume haftet nicht für solche Schäden an z.B. Software, Daten, Geräten sowie hieraus hervorgehende Folgeschäden wie Ausfälle und Wiederbeschaffung.

13. Multifunktionsgerät

ra:ume stellt dem Kunden bei entsprechender Vereinbarung ein Multifunktionsgerät zur endgültigen Nutzung als Kopierer/Scanner/Drucker zur Verfügung. Den Netzwerkanschluss stellt der Kunde selbst her. Alle Arbeiten (Papier und Toner nachlegen, Verbindungswiederherstellung u.ä.) erledigt der Kunde selbständig. Bei nachweislichem Gerätedefekt wird dieses nach Information ra:ume und Fehlerdiagnose innerhalb von 3 Arbeitstagen repariert oder ausgetauscht.

14. Entgeltliche Leistungen

Internetzugang für bis zu zwei Nutzer je 10 m² vertraglich zugewiesener Bürofläche	unentgeltlich
Internetzugang für weitere Nutzer	auf Anfrage
Bereitstellung IP-Adresse	auf Anfrage
Bereitstellung zusätzlicher IP-Telefone	auf Anfrage
Bereitstellung von individuellen IT-Dienstleistungen	auf Anfrage

15. Verstöße

Verstöße gegen diese Auflagen und Regeln der Richtlinie berechtigen ra:ume zur fristlosen Abschaltung des Internet-/Telefonzugangs des Kunden. Für Schäden die durch Missachtung vor-geannter oder behördlicher Auflagen entstehen hat der Kunde aufzukommen. Die obigen Bestimmungen gelten, soweit gesetzlich zulässig, unabhängig von Fahrlässigkeit oder Verschulden einer der Parteien.