

Leistungsbeschreibung Cryptshare.express

1. Einführung

Cryptshare.express ist ein "Software as a Service (SaaS)"- Angebot der Cryptshare AG für die sichere, verschlüsselte Übertragung von großen Dateien und Nachrichten. Es richtet sich an gewerbliche Kunden mit bis zu 25 Mitarbeitern und einer geschäftlichen Adresse in Deutschland.

Der Betrieb von Cryptshare.express erfolgt in einem in der Bundesrepublik Deutschland gelegenen Rechenzentrum der IBM Cloud. IBM Cloud ist unter den Standards 27001 und 27002 der International Organization for Standardization (ISO) zertifiziert.

Weitere Details über die jeweils aktuellen Standards und Sicherheitsmaßnahmen der IBM Cloud-Infrastruktur sind unter der folgenden URL veröffentlicht:

<https://cloud.ibm.com/docs/overview/security.html#security>

Unsere Kunden registrieren sich auf www.cryptshare.express in einem Self-Service-Portal und erstellen dadurch einen sogenannten kostenfreien "Business Account". Im Anschluss an die Registrierung wird eine Willkommens-E-Mail an die im Business Account hinterlegte E-Mail-Adresse gesendet. Durch die Erstellung des Accounts erhält der Kunde noch keinen Zugriff auf den Cryptshare-Server.

Nachdem der Business Account erfolgreich erstellt wurde kann der Kunde in der Benutzerverwaltung über die Schaltfläche "E-Mail-Benutzer hinzufügen" einzelne E-Mail-Benutzer bestellen. Durch jede Bestellung erfolgt - nach erfolgreicher Vorautorisierung des Bezahlprozesses - ein Eintrag der vom Kunden auf der Bestellseite hinterlegten E-Mail-Adresse auf dem Cryptshare.express-Server. Mit seinem Account kann der Kunde bis zu 25 E-Mail-Benutzer für den Service abonnieren.

Für das Hinterlegen von E-Mail-Benutzern sind grundsätzlich individuelle Postfächer vorgesehen. Die Nutzung von Sammelpostfächern gestatten wir nur dann ausnahmsweise, sofern der Kunde bei der Bestellung bestätigt, dass maximal zwei Personen Zugriff auf das hinterlegte Sammelpostfach haben. Unter Sammelpostfächern fallen beispielsweise:

billing@	customerservice@	faq@	help@
info@	kontakt@	jobs@	legal@
mail@	noreply@	no-reply@	postmaster@
reply@	root@	sales@	service@
support@	invoice@	contact@	

Alle auf dem Server eingetragenen E-Mail-Benutzer werden in die Lage versetzt, sich mit der hinterlegten E-Mail-Adresse mittels Cryptshare Web-Anwendung oder Office 365 & Outlook zu authentisieren und den Cryptshare-Server sowohl als Sender als auch als Empfänger zu verwenden.

Das Self-Service-Portal bietet alle Möglichkeiten, die für die Verwaltung eines Business Accounts sowie neuer und bestehender E-Mail-Benutzer erforderlich sind:

- Registrierungsformular zur Erstellung eines sogenannten "Business Accounts", der für die Bestellung und Verwaltung von Cryptshare.express E-Mail-Benutzern notwendig ist
- Bearbeitung der Stammdaten sowie des Logins des Business Accounts
- Übersicht aller laufenden Abonnements sowie deren Status
- Bestellung neuer Cryptshare.express E-Mail-Benutzer
- Änderung der Zahlungsweise sowie Zahlungsdaten
- Download aller Rechnungen sowie etwaiger Gutschriften im PDF-Format
- Kündigung einzelner Verträge
- Anleitungsvideos für die Cryptshare Web-Anwendung sowie Cryptshare for Office 365 & Outlook
- Textvorlagen, welche die interne Einführung von Cryptshare.express vereinfachen sollen
- Downloads der Installationsprogramme
- Links zu Bezugsquellen zu verfügbaren Browser-Integrationen

2. Services

Dem Kunden sowie seinen internen und externen Kommunikationspartnern stehen durch Cryptshare.express die Möglichkeit offen, vertrauliche Nachrichten und Dateien im Rahmen der im System angezeigten Nutzungsbestimmungen bidirektional auszutauschen. Die Nutzungsbestimmungen müssen von jedem Nutzer beim Versand von Daten akzeptiert werden.

Für die Bereitstellung und den Abruf der Daten steht eine Web-Anwendung sowie eine Integration in MS Outlook zur Verfügung. Der Kunde erhält nach Buchung des Services entsprechende Informationen zur Einrichtung der Zugänge und Software.

Zu übertragende Daten werden unter Verwendung von TLS Transportverschlüsselung zwischen dem Cryptshare.express-Service und den Absender- bzw. Empfängersystemen transferiert.

Auf dem Server werden die Dateien zunächst auf Schadcode überprüft und - sofern ohne Befunde - verschlüsselt abgelegt. Für die Verschlüsselung kommen Einmalpasswörter zur Anwendung, die pro Kommunikationsvorgang erstellt werden. Auf Grund der Art der Services (security by design) ist die Entschlüsselung der Dateien auf dem Server für die Cryptshare AG ohne Kenntnis des vom Absender vergebenen Passwortes nicht möglich. Das vom Absender vergebene Passwort wird vom System weder gespeichert noch übertragen.

Dateien, die bei der Virenprüfung nicht einwandfrei als unauffällig einzustufen sind, werden aus dem Transfer entfernt und der Absender darüber informiert.

Für die zum Zweck der Übertragung auf dem Cryptshare.express-System bereitgestellten Nachrichten und Dateien erfolgt nur eine vorübergehende Speicherung. Die maximal mögliche Dauer der Bereitstellung wird dem Absender zum Zeitpunkt der Bereitstellung jeweils angezeigt. Nach Ablauf der Bereitstellung erfolgt eine Löschung der Daten und diese sind für die Empfänger nicht länger abrufbar. Absender haben ab dem Zeitpunkt des Versands keinen Zugriff mehr auf die Daten.

Die Gesamtgröße der Daten pro Kommunikationsvorgang ist limitiert. Das Limit wird im Rahmen der Bereitstellung in der Benutzeroberfläche angezeigt.

Das maximale monatliche Uploadvolumen für die Summe aller eingehenden und ausgehenden Transfers darf 100 GB nicht überschreiten.

Zum Zweck der Wiederherstellung des Systems im Katastrophenfall werden regelmäßige Backups des Gesamtsystems erstellt. Diese werden maximal für 3 Tage aufbewahrt und im Anschluss vernichtet. Es besteht für Nutzer des Systems kein Anspruch auf die Wiederherstellung von bereitgestellten Daten im Falle eines Ausfalls von oder eines Datenverlustes in Cryptshare.express, auch nicht innerhalb des o.g. Zeitraums. Die Datensicherung dient lediglich der zeitnahen Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des Cryptshare.express-Services.

Die Cryptshare AG stellt sicher, dass die bereitgestellte Software und der Online-Service auf geeigneter Hardware (für den Zweck der verschlüsselten E-Mail und Dateiübertragung) betrieben wird. Hierzu zählen Anzahl und Art der Server, regelmäßige Backups, Stromversorgung, Klimatechnik, Firewall, Virus-Checking und breitbandige Internetanbindung.

Auf wesentliche Leistungsänderungen von Cryptshare.express weisen wir unsere Kunden mittels E-Mail-Kommunikation vor der Umsetzung hin.

3. Servicelevel

3.1 Verfügbarkeit

Cryptshare.express als gehosteter Softwareservice ist für eine durchgängige Verfügbarkeit (7x24) ausgelegt, vorbehaltlich ausgeschlossener Ereignisse, insbesondere bei Wartungsarbeiten. Der Kunde wird über planmäßige Wartungen mittels Benachrichtigung auf den Nutzerseiten zeitnah informiert.

3.2 Ausgeschlossene Ereignisse

Ausgeschlossene Ereignisse sind:

- Ein Ausfall, der durch Wartungsarbeiten oder Neuerungen verursacht wurde
- Störungen, Ausfälle und Probleme die auf den Kunden, seine Mitarbeiter oder Vertreter zurückzuführen sind
- Ausfälle, die auf eine Einwirkung von Dritten (z.B. DDoS Attacke) zurückzuführen sind.
- Höhere Gewalt
- Ausfälle, die durch IBM Cloud verursacht werden, wobei das Verfügbarkeits-Servicelevel-Agreement mit IBM Cloud im Jahresmittel bei 99 % am Routerausgang liegt

3.3 Betriebszeiten

Betriebszeiten sind Montag bis Sonntag von 0:00 bis 24:00 Uhr (7x24).

3.4 Kundensupport im Störfall

Die Ticketeröffnung ist in Deutsch und Englisch „7x24“ möglich. Dazu stehen die folgenden Möglichkeiten zur Verfügung:

- Per E-Mail an: info@cryptshare.express
- Oder über das Chat-Tool unter <https://www.cryptshare.express>

Ereignisse werden nach ihrer Kritikalität bearbeitet:

- Kritische Ereignisse (Störungen): Bearbeitung von Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr (MEZ)
- Unkritische Ereignisse: Bearbeitung von Montag bis Freitag 9:00 bis 16:00 Uhr (MEZ)

Die Cryptshare AG behält sich das Recht zur Kritikalitätsabstufung vor, sofern der Service im Rahmen des beschriebenen Umfangs verfügbar ist und der Grund für die Beeinträchtigung in der Verantwortung des Kunden liegt.

Kritische Ereignisse sind Störungen, die sich auf die Verfügbarkeit von Cryptshare.express auswirken. Unkritische Ereignisse sind alle übrigen Störungen.

- Reaktionszeit: 4 Stunden im Zeitfenster Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr (MEZ). Sollte die Reaktionszeit über 17:00 Uhr hinaus reichen, erfolgt die Bearbeitung am darauf folgenden Werktag nach 8:00 Uhr.
- Lösungszeit: Best Effort

4. Mitwirkungsleistungen des Kunden

Der Kunde übernimmt Mitwirkungspflichten, die zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlich sind. Insbesondere handelt es sich dabei um die nachfolgend aufgeführten, durch den Kunden unentgeltlich, rechtzeitig und in erforderlichem Umfang zu erbringenden Tätigkeiten:

4.1

Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten in geeigneter Form zu sichern, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Ein Anspruch auf Datenwiederherstellung durch die Cryptshare AG besteht nicht.

4.2

Der Kunde ist verpflichtet, von ihm gemanagte Betriebssysteme und sonstige Applikationen gegen Missbrauch zu schützen und frei von Schadsoftware zu halten (z.B. durch Einspielen aktueller Security Patches, Verwendung von Virenscannern und entsprechender Konfiguration der Firewall).

4.3

Der Kunde stellt sicher, dass er keine Inhalte über Cryptshare.express zum Abruf bereitstellt oder versendet, deren Bereitstellung, Veröffentlichung, Übertragung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Rechte Dritter verstößt, dies gilt insbesondere für ehrverletzende, volksverhetzende, pornographische oder rechtsradikale Inhalte, sowie „Malicious Codes“ oder sonstige Schadsoftware. Sofern der Kunde gegen diese Vorgabe verstößt, behält die Cryptshare AG sich das Recht vor, den Kunden von der Nutzung des Services unverzüglich und ohne vorherige Mitteilung auszuschließen und alle Inhalte des Kunden von den Cryptshare.express-Systemen zu löschen.

4.4

Dem Kunden ist es untersagt, die Leistung für den Versand unverlangter Massen-E-Mails (SPAM) zu nutzen.

4.5

Der Kunde prüft eigenverantwortlich, ob die von ihm im Zusammenhang mit der Nutzung von Cryptshare.express an uns übermittelten Daten personenbezogene Daten darstellen und die Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten zulässig ist. Sofern der Kunde personenbezogene Daten verarbeiten lassen möchte, wird dieser eine Vereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten nach dem Muster der Cryptshare AG abschließen, welches die Cryptshare AG zur Verfügung stellt.

4.6

Der Kunde erklärt sich mit dem Schriftwechsel per E-Mail einverstanden und wird stets eine aktuelle E-Mail-Adresse hinterlegen. Dem Kunden ist bekannt, dass für die

Leistungserbringung wesentliche Informationen wie Zugangsdaten, Informationen zu Änderungen der Leistung und der rechtlichen Bedingungen ausschließlich per E-Mail versendet werden.

4.7

Der Kunde muss den Prozess der Störungsbehebung nutzen und unterstützen.

4.8

Der Kunde muss sicherstellen, dass vor Löschung seines Accounts alle durch Cryptshare.express zum Abruf bereitgestellten Daten und/oder Dokumente von den jeweiligen Empfängern abgerufen worden sind. Ein Abruf nach Löschung des Accounts ist nicht mehr möglich. Alle übrigen, belegrelevanten Kundendaten werden von der Cryptshare AG nach Löschung des Accounts im Rahmen der gesetzlich vorgegebenen Fristen bzw. nach Verstreichen der steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen unwiederbringlich gelöscht.

4.9

Der Kunde prüft eigenverantwortlich die Einhaltung aller für ihn im Zusammenhang mit der Nutzung von Cryptshare.express relevanten und anwendbaren rechtlichen Vorschriften, Gesetze, Verordnungen und branchenspezifischen Bestimmungen und stellt deren Einhaltung sicher. Dazu zählen insbesondere auch die Einhaltung von Geheimhaltungsverpflichtungen, die z.B. aus einer beruflichen Tätigkeit herrühren. Der Kunde versichert, dass geheimnisrelevante Daten nur bei Vorliegen einer wirksamen Einwilligung übertragen werden.

4.10

Der Kunde stellt sicher, dass durch seine Nutzung von Cryptshare.express keine Gefährdung oder Störung Dritter oder der Infrastruktur der Cryptshare AG sowie derer Unterauftragnehmer ausgeht. Im Falle einer solchen Gefährdung oder Störung (z.B. auf Grund einer DDoS Attacke) ist die Cryptshare AG ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden dazu berechtigt, Cryptshare.express bis zur Behebung der Gefährdung oder Störung zu deaktivieren. Die hierdurch entstehenden Ausfallzeiten bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

5. Preise und Werbung

Das Anlegen eines Business Accounts über unser Self-Service-Portal ist kostenfrei.

Der Kunde hat bei jeder Bestellung und Hinterlegung eines E-Mail-Benutzers über seinen Business Account die Möglichkeit, zwischen einer einmaligen Vorauszahlung für den gesamten Leistungszeitraum von 12 Monaten oder einer monatlichen Abonnementgebühr zu wählen.

Die jeweils gültigen Preise werden in den Business Accounts sowie auf unseren Internetseiten veröffentlicht und verstehen sich als unabhängig vom tatsächlichen Nutzungsumfang des Services.

Die Cryptshare AG behält sich vor, Werbung jeglicher Art unter der URL der Webanwendung und den E-Mail-Benachrichtigungen zu zeigen.

6. Abkürzungsverzeichnis

DOS	Denial of Service
DDOS	Distributed Denial of Service
IBM	International Business Machines Corporation
ISO	International Organization for Standardization
MEZ	Mitteleuropäische Zeit
SaaS	Software-as-a-Service
TLS	Transport Layer Security