

Leistungsbeschreibung: Managed-Firewall

Stand: 01.11.2019

1) Vertragsgegenstand

Die Viacom GmbH (im Folgenden Viacom genannt) stellt dem Kunden im Rahmen der technischen, betrieblichen und administrativen Möglichkeiten für die Laufzeit des Vertrages eine Firewall zur Verfügung, welche ausschließlich von der Viacom gemanaged wird.

2) Einrichtung

Die Ersteinrichtung der Firewall wird durch Viacom durchgeführt. Die Ersteinrichtung kann die folgenden Punkte umfassen:

- Einrichtung der WAN-Schnittstelle
- Einrichtung einer LAN-Schnittstelle
- Einrichtung des VPN-Dienstes mit einem Kunden-User
- Einrichtung eines IPSec-Tunnels
- Einrichtung von bis zu 10 Firewall-Regeln

Weitere Konfigurationen werden nach Aufwand abgerechnet (siehe Preisliste). Die Firewall wird dem Kunden vorkonfiguriert zugesendet.

3) Konfiguration der Firewall

Konfigurationen an der Firewall werden durch Viacom durchgeführt. Um die Änderungen an der Firewall durchführen zu können, wird ein VPN-Zugriff von den Standorten der Viacom zwingend eingerichtet. Der Kunde hat diesen Zugang zu ermöglichen.

4) Hardware

Für die Vertragslaufzeit wird dem Kunden eine Hardware zur Verfügung gestellt, welche die Aufgaben der Firewall erfüllt. Dabei wird je nach erwartenden Datendurchsatz im Auftrag definiert über welchen Typ es sich handelt.

5) Hardwaredefekt

Sollte ein Hardwaredefekt bestehen, welcher durch einen Viacom Techniker qualifiziert wurde, wird ein kostenfreier Austausch der Hardware veranlasst. Ausgenommen von einem solchen Defekt sind Hardwaredefekte, die durch Einwirkungen Dritter stattgefunden haben, darunter zählen unter anderem: Netzteildefekte durch Stromschwankungen oder Blitzeinschlägen, Gewalteinwirkung oder Öffnung der Hardware.

6) Virtuelle Firewall Appliance

Auf Kundenwunsch wird die Firewall im Rechenzentrum der Viacom virtuell bereitgestellt.

7) High-Availability

Die Firewall kann als High-Availability-Cluster ausgelegt werden. Dafür werden zwei Firewalls aufgebaut und miteinander abgeglichen. Der Kunde muss eine passende Switch-Konfiguration gemäß den Vorgaben der Viacom zur Verfügung stellen. Für die Konfiguration, Einrichtung und für Absprachen mit dem Kunden des HA-Clusters sind maximal 8 Stunden mit dem Einrichtungspreis beglichen. Weiterer Aufwand wird nach Preisliste abgerechnet.

8) Features

Folgende Features stehen dem Kunden nur in der Professional-Variante zur Verfügung:

- Firewall-Regeln
- Open-VPN
- IPSec
- IDS/IPS

9) Changes

Viacom führt im Rahmen eines Kundenauftrags Konfigurationsänderungen (Changes) durch:

- Einrichten und Ändern von Regeln, Rechten und Netzobjekten, beispielsweise Benutzergruppen und Netzwerkdienste
- Einrichtung/Änderung eines VPN-User
- Einrichtung/Änderung von IPSec-Verbindungen
- Aktivierung/Deaktivierung der IDS/IPS
- Anpassungen des IP- Routings nach Erfordernissen des Kunden

Regel- und Konfigurationsänderungen können nur schriftlich per Mail beauftragt werden. Änderungen werden von Viacom innerhalb des Servicezeitraums von Montag bis Freitag in den Zeiten von 08:00 bis 16:00 Uhr durchgeführt und bearbeitet. Die Umsetzung erfolgt in der Regel werktags innerhalb von 24 Stunden spätestens innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Auftragseingang. Die Bearbeitungsfrist wird freitags ab 16 Uhr, samstags, sonntags und feiertags bis zum nächsten Werktag (Montag bis Freitag) ausgesetzt.

Je Change können bis zu 5 Regeländerungen oder alternativ 1 Neuanlage einer Regel / VPN erfolgen. Darüberhinausgehende Regeln werden als neuer Change berechnet.

10) VPN-Clients

In der Professional Variante können eine unlimitierte Anzahl an OpenVPN-Clients konfiguriert werden. In der Premium Variante sind im Standard 25 Cisco-AnyConnect Clients im Preis mit inbegriffen.

11) Sicherung

Jede Konfiguration und Konfigurationsänderung wird dokumentiert und im Rechenzentrum der Viakom gesichert. Somit ist eine schnelle Inbetriebnahme bei Hardwaredefekt gesichert.

12) Updates

Software-Updates der verwendeten Firewall werden je nach Bedarf und Verfügbarkeit in das System eingespielt. Der Zeitraum der Durchführung des Updates wird mit dem Kunden abgestimmt.

13) Auftragserfüllung

Die Leistungen des Auftragnehmers gelten als erfüllt und abgenommen, wenn der Auftraggeber nicht unverzüglich Einwände erhebt. Zeit, Ort, Art und Umfang des Mangels muss dabei genau beschrieben werden.

Die Zahlung erfolgt nach Rechnungslegung innerhalb von 10 Werktagen. Werden vom Auftraggeber bei der vertraglich festgelegten Leistung berechtigt Mängel beanstandet, so ist der Auftragnehmer zur Nachbesserung verpflichtet und berechtigt.

Viakom ist berechtigt, die Erbringung ihrer Leistungen vorübergehend oder dauerhaft, ganz oder teilweise durch einen Dritten wahrnehmen zu lassen. Ein Vertragsverhältnis zwischen den Dritten und dem Kunden wird nicht begründet.

14) Verfügbarkeit

Der Managed Firewall-Service hat eine Verfügbarkeit von 99,5% im Jahresmittel. Folgende Zeiten und Ausfälle werden in der Verfügbarkeitsrechnung nicht berücksichtigt:

- die Entstörfrist
- Ausfälle durch Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- unvermeidliche Unterbrechungen auf Grund von Änderungswünschen des Kunden
- Ausfälle, die durch höhere Gewalt verursacht wurden
- Ausfälle in Folge des ausdrücklichen Wunsches des Kunden, die Störung nicht zu beheben
- Ausfälle auf Grund geplanter oder vereinbarter Unterbrechungen in Folge von Wartungsarbeiten des Anbieters (Mo. – So.: 20.00 Uhr bis 24.00 Uhr, sowie nach Bedarf) oder des Kunden

- Ausfälle aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen.

15) Support

Viakom stellt dem Kunden ein Email Eingangstor zur Verfügung, über das Support-Anfragen und Störungen gemeldet werden können. Die Mitarbeiter der Viakom bearbeiten eingehende Mails zu den Betriebszeiten (gesetzliche Werktage, außer samstags, von 9:00 bis 17:00). Störungen werden innerhalb dieser Betriebszeiten bearbeitet. Die Entstörzeit wird nur während der Betriebszeit gezählt und fängt an ab dem Zeitpunkt der Meldung der Störung durch den Kunden innerhalb der Betriebszeiten und endet mit Beseitigung der Störung.

16) VIP-Support

Viakom stellt dem Kunden zusätzlich zur Email-Kommunikation ein Hotline-Eingangstor zur Verfügung. Diese Hotline ist für den Kunden zwischen 8.00 und 18.00 Uhr an gesetzlichen Werktagen, außer samstags, erreichbar. Der monatliche inkludierte Hotline-Support ist auf 4 Stunden während der Arbeitszeiten begrenzt. Darüber hinaus gehender Hotline-Support wird entsprechend der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

17) Kostenpflichtiger Support

Remote-Support Administrator: die Tätigkeiten umfassen u.a. die folgenden Tätigkeiten:

- Standard-Konfiguration von IT-Systemen, IT-Standarddiensten, IT-Netzwerken
- Ausführen von vordefinierten IT-Tätigkeiten

Remote-Support Engineer: die Tätigkeiten umfassen u.a. die folgenden Tätigkeiten:

- Erweiterte Konfiguration von IT-Systemen und -Diensten
- Entwicklung von kundenspezifischen Konfigurationen, Skripten, Netzwerk-topologien, IT-Architekturen, System-Designs
- Ausführen von IT-Tätigkeiten

Die Abrechnung der geleisteten Arbeit erfolgt über den von Viakom geführten Arbeitsnachweis.

18) Datenschutz

Viakom verpflichtet sich alle gesetzlichen Bestimmungen nach der EU-DSGVO einzuhalten.

19) Allgemeines

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen, produktbezogene Preislisten und Service Level Agreements der Viacom GmbH. Diese werden auf Wunsch kostenfrei übersandt.

20) Kontaktdaten

Viakom GmbH
Heideland 1
24976 Handewitt
Tel: 0461 1450020
Fax: 0461 1450025
Email: support@viakom.de
Website: www.viakom.de