

1. Allgemeines

Die inducio GmbH (im Folgenden inducio genannt) stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Option zur Verfügung die gebuchten Ressourcen eines inducio Next Generation Firewall Services (im Folgenden „iNG-Firewall-Service“ genannt) zu nutzen. Aufgaben vom Auftraggeber werden vom Auftragnehmer nur übernommen, wenn sie an das Ticketsystem

<https://otrs.inducio-services.net>

mitgeteilt wurden. Der Auftragnehmer behält sich vor die Annahme des Auftrags abzulehnen.

2. Voraussetzungen

Der „iNG-Firewall Service“ wird nur für Produkte angeboten, welche von der inducio gewartet und supportet werden. Fremdprodukte, welche nicht von der inducio standardmäßig unterstützt werden, können im Einzelfall nach einer eingehenden Prüfung der inducio in den inducio Firewall Service aufgenommen werden.

Alle unterstützten Produkte werden im Anlagendokument des Auftragsformulars aufgenommen.

3. Leistungsmerkmale

a. Hardware

Die notwendige Firewall Hardware muss in Zusammenarbeit mit dem Kunden im Vorfeld bestimmt werden. Diese muss vom Kunden mit einem gültigen Wartungsvertrag für:

- Softwareupdates
- Hardwareupdates
- Garantieverlängerung

bezogen werden.

b. Lizenzierung der Hardware

Die Lizenzierung der Systeme liegen im Verantwortungsbereich des Kunden und ist nicht Bestandteil des Produktes „iNG-Firewall-Service“.

c. Managementumgebung

Die inducio stellt, im Umfang dieses Vertrages, ein zentrales Management, für geeignete Komponenten. Dieses Framework wird von der inducio gewartet, gepflegt und betreut. Der Kunde hat auf diese Umgebung während der Vertragslaufzeit vollen Zugang.

Die Managementumgebung stellt der inducio / dem Kunden folgendes zur Verfügung:

- i. **Zentrales Management der unterstützten Komponenten**
- ii. **Zentrale grafische Oberfläche für die Kundenumgebung**

Um diesen Service anzubieten, stellt der Kunde virtuelle Hardware Ressourcen und ggf. eine Windows Server Lizenz selbstständig zur Verfügung.

d. Lizenzierung der Managementumgebung

Die Lizenzierung der Managementumgebung liegen im Verantwortungsbereich der inducio und ist Bestandteil des Produktes „iNG-Firewall-Service“.

e. Zugangsdaten

Der Kunde bekommt bei Bereitstellung der iNG-Firewall-Service die nötigen Zugangsdaten schriftlich mitgeteilt.

f. Administrationen

Es werden volle Administrationsrechte an den Kunden übertragen. Die Lizenzierung der Systeme liegen im Verantwortungsbereich des Kunden und ist nicht Bestandteil des Produktes „iNG-Firewall-Service“.

g. Wartung und Pflege des Systems

Die anschließende Administration und Softwarewartung liegen im Verantwortungsbereich der inducio, sofern der Kunde selbst keine administrativen Tätigkeiten durchführt und nur einen lesenden Zugriff auf die Systeme erhält.

h. Fehlersuche, -Diagnose und Austausch fehlerhafter Geräte

Die inducio übernimmt bei Bedarf die Fehlersuche und Fehlerdiagnose unter diesem Service. Fehlerhafte Geräte, bezogen über die inducio, werden kostenfrei ausgetauscht.

i. Leistungserweiterungen/-änderungen

Die Erweiterung und Änderung von Leistungen wird durch eine Änderungsanfrage über das Ticketsystem beantragt.

Die Änderungen werden zu einem mit dem Kunden individuell vereinbarten Termin durchgeführt und sind abhängig von der Dauer des Umbaus sowie der Verfügbarkeit der benötigten Komponenten. Änderungen und Erweiterungen können zu einer kurzfristigen Nichtverfügbarkeit des Systems bzw. zu einem Neustart des Systems führen. Diese geplante Ausfallzeit ist von der Verfügbarkeitsberechnung ausgenommen und wird mit Einverständnis des Kunden oder Partners primär in den fest definierten Wartungsfenstern durchgeführt.

Die Leistungserweiterung/-änderung wird nach Aufwand verrechnet. Eventuell anfallende Anfahrtkosten trägt der Kunde.

4. Verpflichtungen vom Kunden

Für die iNG-Firewall-Service Leistungen gelten die folgenden Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten:

- a. Es besteht eine aktive Internetverbindung (hierdurch können weitere Kosten entstehen)
- b. Der Kunde hat die für die Einrichtung eines iNG-Firewall-Service erforderlichen Daten zur Verfügung gestellt.
- c. Die inducio hat Zugriff auf das Kundennetzwerk bzw. mindestens auf den Management Port
- d. Der benötigte Strom wird der inducio unentgeltlich zur Verfügung gestellt.
- e. Der Kunde stellt der inducio eine Site to Site VPN Verbindung (S2S) zur Verfügung.
- f. Der Kunde stellt einen kompetenten und entscheidungsbefugten Ansprechpartner zur Verfügung.
- g. Der Kunde akzeptiert die Löschung infizierter Dateien innerhalb der Datenablagen.
- h. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Datenqualität der zur Verfügung gestellten Personen- und Organisationsdaten.
- i. Der Kunde stellt sicher, dass die Rufnummern von den Anwendern inkl. Durchwahl übertragen werden. Trifft eine der hier beschriebenen Voraussetzungen nicht zu, ist die inducio nicht verpflichtet, den beschriebenen Service mit den vereinbarten Service Level zu erbringen. Diese Mitwirkungspflichten werden grundsätzlich in einer Qualität erbracht, die es der inducio erlaubt, ohne Mehraufwand die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen. Verzögerungen der Leistungserbringung und/oder Verletzungen der vereinbarten Service Level, die auf die Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten durch den Partner zurückzuführen sind oder die nicht von der inducio zu vertreten sind, gehen nicht zu Lasten der inducio.

5. Service und Verfügbarkeit

Der iNG-Firewall-Service Verfügbarkeit beträgt in der Standardvariante 98,5% im Jahresmittel.

Für regelmäßige Wartungsarbeiten sowie andere geplante Maßnahmen, die zu einer Beeinträchtigung der Firewall Systeme führen, stehen der inducio folgende Wartungsfenster zur Verfügung:

Systemwartungen:

Geplante Wartungsfenster: Mo.-Do.: 21:00 – 6:00 Uhr
Sa.: 6:00 – 10:00 Uhr

Die Zeiten von in Anspruch genommenen Wartungsfenstern werden bei der Ermittlung der durchschnittlichen Verfügbarkeit nicht berücksichtigt. Auftretende Störungen in der inducio eigenen Struktur beseitigt die inducio im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich. Hierbei werden insbesondere die folgenden Leistungen erbracht:

Die Annahme von Störungsmeldungen erfolgt täglich von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr per Direkteingabe in das Online-System zur Störungsmeldung (Ticketsystem).

6. Bereitstellungen

- | | |
|--|---|
| a. Neu Hardware – nach der Hardware Beschaffung: | 14 Arbeitstage |
| b. Client 2 Site Zugänge: | 07 Arbeitstage |
| c. Site 2 Site Verbindungen: | 14 Arbeitstage – sofern der Partner des Kunden dies zulässt |
| d. Firewall Regeln inkl. Dokumentation: | 07 Arbeitstage |
| e. Firewall Gateways: | nach Absprache |