



keSolutions GmbH

Ehemals epc GmbH

Leistungsschein

Managed Firewall



Inhalt

Präambel	3
§ 1. Leistungen im Detail	4
1.1 Inventarisierung	4
1.2 Firewall Live Monitoring.....	4
1.3 Firewall Helpdesk und Support.....	4
1.4 Patchmanagement.....	4
1.5 Konfigurationsbackup	5
1.6 Entstörungszeiten bis zu 15 Min.....	5
§ 2. Abgrenzungen	5
§ 3. Mitwirkungspflichten	6
§ 4. Laufzeit, Kündigungsfristen, Zahlweise	6





Präambel

Die epc GmbH überwacht und verwaltet Ihre Sophos Firewall. Sie bietet im Rahmen des Managed IT - Produktes „Managed Firewall“ folgende Leistungen:

- Inventarisierung
- Firewall Live Monitoring
- Firewall Helpdesk und Support
- Patchmanagement
- Konfigurationsbackup
- Entstörungstätigkeiten bis zu 15 Min.





§ 1. Leistungen im Detail

1.1 Inventarisierung

Wir führen eine zentrale, interne Übersicht der zu verwaltenden Firewall und derer Eigenschaften, um die Service Qualität und Zugänglichkeit zu verbessern. Die Inventarisierung bezieht sich sowohl auf die Appliance als auch die Dienste. Dabei erfassen wir Systemeigenschaften wie den Hardware- und Softwareversionsstand, die Produktseriennummer, die Gültigkeit der Software Subscription.

1.2 Firewall Live Monitoring

Wir überwachen die Firewall rund um die Uhr mit der Software „ServerEye“ und „Sophos Central“ für Appliances der Reihen XG und XGS oder „SUM“ für die Appliances der SG-Serie remote hinsichtlich der Erreichbarkeit von Diensten und Schnittstellen, Gültigkeit von Lizenzen, auftretenden Alarmen, Backups und Logs.

1.3 Firewall Helpdesk und Support

Die Bereitstellung unseres technischen Supports zum servicierenden Objekt erfolgt während unserer Supportzeit:

Mo. – Fr. 08:00 bis 17:00 Uhr

Ausgenommen sind niedersächsische und bundesweite Feiertage sowie Heiligabend und Silvester.

Wir sind bestrebt, Ihr Anliegen schnellstmöglich zu bearbeiten, daher sichern Ihnen eine Reaktionszeit von vier Stunden zu.

1.4 Patchmanagement

Wir installieren systemrelevante und systemkritische Updates der Firewall. Wir aktualisieren die Pattern Files für sicherheitsrelevante Funktionen, die in Ihrer gewählten Subscription enthalten sind.





1.5 Konfigurationsbackup

Wir erstellen und verwalten ein Backup der Firewall Konfiguration in einem wöchentlichen Zeitintervall.

1.6 Entstörungszeiten bis zu 15 Min

Jegliche Entstörungstätigkeiten in Bezug auf den Umfang des „Managed Firewall“ Produkts, die innerhalb von 15 Minuten durch den remote Support der epc GmbH abgewickelt werden können, sind kostenfrei. Entstörungstätigkeiten in Bezug auf den Umfang des „Managed Firewall“ Produkts die länger als 15 Minuten Support-Aufwand nach sich ziehen, werden ab der ersten Minute nach Aufwand und gemäß der geltenden Stundensätze berechnet.

§ 2. Abgrenzungen

Es werden während der Serviceerbringung keine leistungsbezieharen nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG oder personenbeziehbare Daten außer der o.g. ausgewertet. Die Quartalsberichte stellen keine entsprechenden Informationen dar.





§ 3. Mitwirkungspflichten

Zur Erbringung unserer Leistungen im Kontext dieses Managed Services benötigen wir ein individuelles administratives Konto mit dem Rechteumfang des herstellerseitig voreingestellten Kontos „Admin“.

Beim Einsatz lizenzierungspflichtiger und nicht über die epc GmbH bezogener Software, verpflichtet sich der Kunde die zugehörige Lizenz in nachweisbarer Form vorzuhalten und auf Anfrage innerhalb einer Frist von 5 Werktagen vorzulegen.

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 epc GmbH 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 epc GmbH.

§ 4. Laufzeit, Kündigungsfristen, Zahlweise

Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern keine Partei schriftlich mit Frist von drei Monaten zum Laufzeitende kündigt.

Die Zahlung erfolgt quartalsweise im Voraus.

