

## 1 Allgemein

Die Managed Firewall schützt das Kundennetzwerk vor Bedrohungen aus dem Internet und ermöglicht die sichere und effiziente Vernetzung von Standorten und mobilen Mitarbeitern bei der Umsetzung von maßgeschneiderten VPN-Konzepten.

Hierbei handelt es sich um die Bereitstellung einer Firewall-Systeme eines führenden Next Generation Firewall-Herstellers auf Mietbasis. Der Betrieb und die Wartung der Firewall-Systeme erfolgt durch die IT-Security Spezialisten von LEW TelNet. Der Hardware-Standort der zentralen Firewall muss im Netzgebiet von LEW TelNet liegen.

## 2 Leistungen Managed Firewall 10

2.1 SPI Firewall inkl. Gateway Anti-Malware Scanner für kleine Unternehmen mit bis zu 10 Endgeräten und einem Datendurchsatz von bis zu 10 Mbit/s.

Umfangreiche Security-Features und Leistungsmerkmale: Stateful-Packet-Inspection, Deep-Packet-Inspection, IPsec-VPN, SSL-VPN, Anti-Malware Schutz (Virus, Spyware, Trojaner, Würmer, Schadcode).

2.2 Betriebsunterstützung

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch über Experten-Hotline und über Remote-Zugriff. Im Rahmen der Betriebsunterstützung sind 0,25 Std. pro Monat inklusive. Darüber hinaus gehende Leistungen, sowie Anfahrt und Leistungen vor Ort werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen von LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet telefonisch mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens vier Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

2.3 24x7-Monitoring

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet überwachen im Netzwerk-Management-Center die beim Kunden installierte Firewall permanent auf Erreichbarkeit. Wird festgestellt, dass die Firewall nicht mehr erreichbar ist, wird ein Techniker von LEW TelNet mit dem Ansprechpartner des Kunden das weitere Vorgehen abstimmen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

2.4 Kostenloser Hardwaretausch bei Defekt

**Allgemein:** Bei einem Defekt der Firewall kümmern sich Experten der LEW TelNet um einen kostenlosen Hardwaretausch, inklusive Neukonfiguration und Inbetriebnahme.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet sich um den Austausch kümmert. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens vier Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Entstörung.

## 3 Leistungen Managed Firewall 50

3.1 SPI Firewall inkl. Gateway Anti-Malware Scanner für mittlere Unternehmen mit bis zu 50 Endgeräten und einem Datendurchsatz von bis zu 50 Mbit/s.

Umfangreiche Security-Features und Leistungsmerkmale: Stateful-Packet-Inspection, Deep-Packet-Inspection, IPsec-VPN, SSL-VPN, Anti-Malware Schutz (Virus, Spyware, Trojaner, Würmer, Schadcode).

3.2 Betriebsunterstützung

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch über Experten-Hotline und über Remote-Zugriff. Im Rahmen der Betriebsunterstützung sind 0,50 Std. pro Monat inklusive. Darüber hinaus gehende Leistungen, sowie Anfahrt und Leistungen vor Ort werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen von LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet telefonisch mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

3.3 24x7-Monitoring

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet überwachen im Netzwerk-Management-Center die beim Kunden installierte Firewall permanent auf Erreichbarkeit. Wird festgestellt, dass die Firewall nicht mehr erreichbar ist, wird ein Techniker von LEW TelNet mit dem Ansprechpartner des Kunden das weitere Vorgehen abstimmen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

3.4 Kostenloser Hardwaretausch bei Defekt

**Allgemein:** Bei einem Defekt der Firewall kümmern sich Experten der LEW TelNet um einen kostenlosen Hardwaretausch, inklusive Neukonfiguration und Inbetriebnahme.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet sich um den Austausch kümmert. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Entstörung.

## 4 Leistungen Managed Firewall Flex

4.1 SPI Firewall inkl. Gateway Anti-Malware Scanner für individuelle Anforderungen und Netzwerke mit hohem SPI/DPI Durchsatz.

Umfangreiche Security-Features und Leistungsmerkmale: Stateful-Packet-Inspection, Deep-Packet-Inspection, IPsec-VPN, SSL-VPN, Anti-Malware Schutz (Virus, Spyware, Trojaner, Würmer, Schadcode).

4.2 Betriebsunterstützung

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch über Experten-Hotline und über Remote-Zugriff. Im Rahmen der Betriebsunterstützung sind 0,50 Std. pro Monat inklusive. Darüber hinaus gehende Leistungen, sowie Anfahrt und Leistungen vor Ort werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen von LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet telefonisch mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

4.3 24x7-Monitoring

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet überwachen im Netzwerk-Management-Center die beim Kunden installierte Firewall permanent auf Erreichbarkeit. Wird festgestellt, dass die Firewall nicht mehr erreichbar ist, wird ein Techniker von LEW TelNet mit dem Ansprechpartner des Kunden das weitere Vorgehen abstimmen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

4.4 Kostenloser Hardwaretausch bei Defekt

**Allgemein:** Bei einem Defekt der Firewall kümmern sich Experten der LEW TelNet um einen kostenlosen Hardwaretausch, inklusive Neukonfiguration und Inbetriebnahme.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet sich um den Austausch kümmert. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Entstörung.

## 5 Optionen (gegen Aufpreis)

5.1 Content & URL Filtering Service (optional gegen Aufpreis)

Der URL-/Content Filter blockiert unerwünschte Webinhalte. Zur Verwaltung ist ein Self-Service-Zugang möglich.

5.2 Management Reporting (optional gegen Aufpreis)

Das Management Reporting wird auf Kundenwunsch individuell eingerichtet und liefert Informationen über Sicherheitsereignisse und Nutzungsverhalten.

5.3 Remote Access VPN (optional gegen Aufpreis)

IPsec – und/oder SSL-VPN Software Client für einen verschlüsselten Remote-Zugriff auf Unternehmensdaten. Die Lizenzen sind als Single User Pack, 5 User Pack und 10 User Pack verfügbar.

5.4 Cluster-Funktionalität (optional gegen Aufpreis für Managed Firewall Flex)

Aufbau und Betrieb einer hochverfügbaren Firewall-Lösung (HA = High Availability).

5.5 WLAN Access Point (optional gegen Aufpreis)

Einrichtung eines WLAN Access Points für einen sicheren Wireless-Zugang.

## 6 Netzdesign, Servicedaten

- 6.1 Die Serviceleistungen beziehen sich ausschließlich auf die vertraglich vereinbarten Kundenstandorte sowie die Servicedaten. Diese für die Leistungserbringung erforderlichen Vereinbarungen sind Bestandteil der Bereitstellungsanzeige der LEW TelNet.
- 6.2 Eine Anpassung des Leistungsumfangs und der damit verbundenen Entgelte während der Vertragslaufzeit ist nach Absprache möglich.

## 7 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 7.1 Damit LEW TelNet die vertraglich vereinbarten Leistungen erbringen kann, muss der Kunde auf Anfrage von LEW TelNet die erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen (z. B. Dokumentation der Infrastruktur, erforderliche Systemkonfigurationen in der jeweils aktuellen Version, Netzpläne). LEW TelNet ist nicht verpflichtet die vertraglich vereinbarten Leistungen zu erbringen, wenn vom Kunden auf vertraglich vereinbarten Komponenten Software installiert ist, die vom Hersteller nicht freigegeben ist. Gegebenenfalls muss der Kunde eine neuere Version der Software verwenden, damit LEW TelNet den vertraglich vereinbarten Support sicherstellen kann. Eine neuere Software-Version macht unter Umständen ein Hardware-Upgrade erforderlich, wodurch zusätzliche Kosten entstehen können.
- 7.2 Leistungen erfolgen nicht, soweit Hardware entgegen den vom Hersteller für sie festgelegten Umgebungsparametern betrieben wird oder überhaupt nicht betrieben wird oder wenn sie nicht eingerichtet sind. Der Service erfolgt nicht, wenn ein Schaden durch mutwillige Zerstörung oder unsachgemäße Benutzung verursacht ist oder durch höhere Gewalt, gewaltsame Konflikte, Zusammenbruch der Versorgung, Streik, Aussperrung oder Katastrophen verursacht wurde oder soweit Schäden nicht unter die Schwachstromversicherung fallen, wie sie in der AVB Schwachstrom festgehalten werden. Folgende Leistungen sind ausgeschlossen:
  - a. Betrieb oder Hardware-Wartung für ein Produkt, das abgeändert, modifiziert, missbraucht, zerstört oder beschädigt wurde oder aufgrund fahrlässiger oder vorsätzlicher Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder aufgrund anderer Nutzung als in der vom Hersteller oder LEW TelNet gelieferten Dokumentation spezifiziert beschädigt wurde.
  - b. Die Lösung von Software- oder Hardware-Problemen, die sich aus Produkten Dritter oder aus Ursachen ergeben, die vom Hersteller oder LEW TelNet nicht beeinflussbar sind.
  - c. Betrieb oder Hardware-Wartung für ein Produkt, für das vom Hersteller kein Support mehr geleistet wird.
  - d. Leistungen für Software, die nicht vom Hersteller freigegeben ist und vom Kunden auf vertraglich vereinbarten Komponenten installiert ist.
- 7.3 Im Rahmen der vertraglich vereinbarten Serviceleistungen nimmt LEW TelNet ggf. auch Leistungen Dritter in Anspruch und tritt hier dem Kunden gegenüber in Vorleistung. Sofern über die Beendigung dieses Vertrages hinaus noch Leistungen Dritter bezogen werden, die Voraussetzung für die Erfüllung dieses Vertrages sind, hat der Kunde die Kosten für die Restlaufzeit der Drittleistungen zu übernehmen.
- 7.4 Für andere Schäden als an der Hardware selbst, die nach der Bereitstellungsanzeige Gegenstand dieser Vereinbarung ist, haften die Parteien einander nur im Falle grober Fahrlässigkeit oder Vorsatzes. In keinem Falle wird auf Ersatz oder Wiederherstellung von Daten, auf Ersatz von entgangenen Gewinns oder anderer mittelbarer Schäden gehaftet, auch nicht auf Freistellung von etwaigen Ansprüchen Dritter aus mangelnder Verfügbarkeit von Leistungen und Fehlfunktionen. Die Haftungsregelung bleibt hiervon unberührt.

## 8 Sonderbestimmungen für Firewall-Systeme

- 8.1 LEW TelNet geht bei Installation, Betrieb und Überprüfung von Firewall-Systemen mit größtmöglicher Sorgfalt vor. LEW TelNet weist jedoch darauf hin, dass eine absolute Sicherheit von Firewall-Systemen nicht gewährleistet werden kann. Es wird daher die Haftung von LEW TelNet aus Gewährleistung oder Schadenersatz für eventuelle Nachteile ausgeschlossen, die dadurch entstehen, dass beim Kunden installierte Firewall-Systeme umgangen oder außer Funktion gesetzt werden.
- 8.2 LEW TelNet weist darauf hin, dass keinerlei Haftung für Anwendungsfehler im Bereich des Kunden übernommen wird. Dasselbe gilt für eigenmächtige Abänderung der Software oder Konfiguration ohne Einverständnis von LEW TelNet.
- 8.3 An der WAN-Adresse der Firewall muss eine feste IP-Adresse vergeben werden, die uneingeschränkt vom Internet erreichbar ist. Die Firewall muss so konfiguriert sein, dass sie vom LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center ständig überwacht werden kann (z. B. Ping/icmp-Echo). Die Verbindung zwischen der Firewall und dem LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center muss ungehindert möglich sein. Entsprechende Konfigurationen z. B. an Firewall, Router, Switch, Applikationen sind vom Kunden einzurichten. Zwischen der Firewall und dem LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center findet unter Umständen eine Kommunikation statt, wodurch Datenvolumen anfällt. Dadurch können zusätzliche Kosten entstehen, die vom Kunden zu tragen sind.

## 9 Vertragslaufzeit und Kündigung

Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung verlängert sich der Vertrag jeweils um ein Jahr. Er kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit und danach mit einer Frist von drei Monaten zum jeweiligen Vertragsende schriftlich (nicht per E-Mail) vom Kunden oder LEW TelNet gekündigt werden.