

LEISTUNGSBESCHREIBUNG MANAGED SECURITY SERVICE FIREWALL

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN MSSP (BGB-MSSP)

Cumulo IT Solutions GmbH (folgend AN)
 Johann-K.-Vogel-Strasse 8
 4020 Linz

Vorbemerkung:

Die Mindest-Vertragslaufzeit beträgt immer 60 Monate sofern nicht explizit anders angegeben.
 Falls bei einzelnen Leistungen Managed Service-Leistungen von Dritten genutzt werden sollten, so sichert der Auftragnehmer zu, dass diese Services in der Europäischen Union gehostet sind.
 Die BGB-MSSP gelten vorrangig zu unseren AGB welche ebenfalls Vertragsbestandteil sind. Außerdem gelten nachrangig für die eingesetzten Softwareprodukte die Lizenz- und Nutzungsbedingungen der jeweiligen Hersteller.
 Voraussetzungen:
 Die zuverlässige, sichere und kostengünstige Betreuung innerhalb dieses Konzepts basiert auf bestimmten Voraussetzungen der IT-Struktur beim Kunden. Dies umfasst:

- Für die eingesetzte Hard- und Software ist erforderlich, dass der Kunde über einen gültigen Herstellersupport (bspw. CarePack, Softwarepflegevertrag, Maintenance, Microsoft Lifecycle Support) verfügt.
- Für Produkte, welche beim AN gemietet werden, stellt der AN gültigen Herstellersupport sicher.
- Eine Ist-Analyse mit den Komponenten Netzwerkstruktur inkl. IP-Adressliste, externe Provider-Anbindung, Firewall-Konzept, Softwarestände, Hardwareüberblick, Backup-Konzept, Ansprechpartner der involvierten Personen beim Kunden und dessen Softwarelieferanten, Notfallplan ist vorhanden und entspricht der aktuellen Konfiguration.
- Auf Basis der Erkenntnisse der Ist-Analyse ist möglicherweise die Umsetzung eines Maßnahmenplans notwendig.

PRODUKT- UND DIENSTLEISTUNGSOPTIONEN	Stundenkontingent	Zusatzoption SLA Bereitschaft	Managed System Wartungsvertrag Firewall (Hardware Eigentum Kunde)	Managed Service Miete Firewall inkl. Be- treuung (Hardware Eigentum AN)
Erfassung und Abrechnung aller notwendigen Aufwendungen und Tätigkeiten nach Stunden	✓	✓		
Garantierte Reaktionszeit		SLA Typ A oder B	SLA Typ C	SLA Typ C
Austauschgerät nächster Arbeitstag			wenn erworben	✓
Bearbeitung von Changes, Incidents und allgemeinen Auskünften in Pauschale inkludiert			✓	✓
Proaktives Monitoring in Pauschale inkludiert			✓	✓
Regelmäßige Installation von Software-Patches und Updates in Pauschale inkludiert			✓	✓
Control Center (zentrale Management Plattform) in Pauschale inkludiert				✓

1. VERTRAGSLAUFZEIT

a. Vertragsbeginn

1. Der Vertrag tritt mit Bestellung in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit, zumindest aber 60 Monate ab Inbetriebnahme. Der Vertrag kann danach von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 12 Monaten gekündigt werden.

b. Vertragsende

1. Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenem Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt oder gegen den anderen Vertragspartner ein Konkurs oder sonstiges Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von Höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.
2. Der AN ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und der AN aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann. Wesentliche Parameter der Leistungserbringung sind beispielsweise:
 - Tausch von für diesen Vertrag relevantem Equipment/Softwareprodukten seitens AG ohne Konsultation/Freigabe des AN
 - Parameter, die außerhalb des Einflussbereiches des AN liegen und zu einer Erhöhung des durchschnittlichen Aufwandes von mehr als 30% führen. (z.B. Bundesrechenzentrum nimmt wesentliche Änderungen an der PH-Online Schnittstelle vor)
3. Auf Wunsch unterstützt der AN bei Vertragsende den AG zu den jeweiligen beim AN geltenden Stundensätzen bei der Rückführung der Dienstleistungen auf den AG oder einen vom AG benannten Dritten. Erfolgt die Kündigung durch den AN aus nicht wichtigem Grund, erfolgt die Rückführung kostenfrei bis zu einer maximalen Höhe von 20% des jährlichen Pauschalentgelts.

c. Regelungen zur Änderung des SLAs

1. Beide Vertragspartner können jederzeit Änderungen des Leistungsumfanges verlangen („Change Request“). Eine gewünschte Änderung muss jedoch eine genaue Beschreibung derselben, die Gründe für die Änderung, den Einfluss auf Zeitplanung und die Kosten darlegen, um dem Adressaten des Change Requests die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung zu geben. Ein Change Request wird erst durch rechtsgültige Unterschrift beider Vertragspartner bindend.

2. LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Folgende Leistungen werden durch den AN laufend erbracht:

- a. Tabelle 1 ist Teil der Leistungsbeschreibung
- b. Managed Firewall (Wartungsvertrag oder Miete)
 1. Betriebsführung Firewall
 2. laufende Updates der Signaturen
 3. laufende Updates der Firmware und Hotfixes
 4. vom Kunden gewünschte Konfigurationsänderungen
 5. Beratung zu Netzwerk Themen (z.B. neue Netze, ..)
 6. Betreute Dienste:
 - Alle lizenzierten Dienste, jedenfalls aber
 - Firewall mit Application Firewall

- Traffic Shaping
 - DHCP, DNS
 - Internetanbindung an den Provider (technische Abstimmung)
7. Betrieb des Control Centers für die Firewall als Managed Service
- Zugriff für den Kunden auf das CC zum Zugriff auf Konfiguration und Monitoring seiner Firewalls
 - Laufendes Backup der Firewall Einstellungen
 - Lizenzmanagement
8. Service-Level: Supportklasse C entsprechend AGB ergänzend zu Absatz 5.IV. sofern nicht anders angeboten.
9. Die Preise für das MSSP Firewall wurden festgelegt unter der Annahme der Mitwirkung des Kunden. Der Kunde steht daher für manuelle Tätigkeiten vor Ort zur Verfügung. Unter anderem folgende Tätigkeiten:
- Tausch der Firewall (Ersatz Firewall wird zugeschickt)
 - Patchen von Anschlüssen
 - Bei Aufforderung manueller Reboot
10. Ist eine Mitwirkung des Kunden unter 1.8 genannten Umständen nicht möglich, darf der AN anfallende Reisezeiten und Stunden vor Ort in Rechnung stellen bzw. mit vorhandenen Stunden Kontingenten gegenrechnen.
11. Geräte ohne gültige Softwaresubscription (Bezugsrecht für Updates) werden durch den AN nicht gewartet.
- c. Als fristgerechter Austausch innerhalb des vereinbarten Service Levels gilt grundsätzlich das rechtzeitige Eintreffen des Austauschgerätes vor Ort. Alle eventuellen Arbeiten für die Inbetriebnahme des Austauschgerätes zählen nicht zur Berechnung der Austauschzeit.
- d. Der Kunde ist verpflichtet das defekte Gerät oder den defekten Teil eines Geräts innerhalb von 10 Tagen mittels des beiliegenden Retourscheins oder des per Email erhaltenen Rücksendeauftrags zurückzusenden. Sollte das defekte Gerät oder der defekte Teil eines Geräts nicht retourniert werden, so wird das Ersatzgerät oder das Ersatzteil zum aktuell gültigen Listenpreis des Herstellers verrechnet und geht damit in das Eigentum des Kunden über.
- e. Defekte Komponenten werden durch identisch neue oder neuwertige Komponenten ersetzt. Der AN behält sich dabei jedoch das Recht vor, das zur schnelleren Störungsbehebung vorübergehend Ersatzkomponenten (auch anderer Modellserien mit gleicher Funktionalität) eingesetzt werden können, die erst zu einem späteren Zeitpunkt gegen die endgültigen Ersatzkomponenten ausgetauscht werden.
- f. Nicht im Leistungsumfang enthaltene Leistungen
1. Maßnahmen zur Behebung von Störungen aufgrund von Bedienungsfehlern, sonstiger unsachgemäßer Behandlung, technischen Eingriffen seitens des Kunden oder Dritter sowie aufgrund von äußeren Einflüssen (Blitzschlag sowie Schäden aus Folgen höherer Gewalt).
 2. Die Behebung von Störungen auf Komponenten, die mit dem gewarteten Gerät in Interaktion stehen und auf diesem die Störung verursachen.
3. VERFAHREN ZUR INANSPRUCHNAHME DES SERVICE
- a. Kontaktaufnahme
1. SLA relevante Anfragen haben grundsätzlich telefonisch durch berechnigte Personen zu erfolgen. Die Bereitschaftstelefonnummern des AN lauten: +43 664 9252301 und +43 660 4997882.
 2. Jede andere geeignete Kontaktaufnahme (z.B. E-Mail, SMS, ..) ist ebenfalls zulässig, jedoch ist in diesem Fall der AN nicht verpflichtet vereinbarte Reaktions- und Lösungszeiten einzuhalten.
- b. Berechnigte Personen
1. Die Kontaktaufnahme kann nur durch berechnigte Personen erfolgen. Diese werden dem AN vom AG mitgeteilt und können jederzeit aktualisiert werden.
 2. Der AN wird jede, eventuell auch sachlich begründete, Anfrage für nicht berechnigte Personen ablehnen.

- c. Definition eines Entgeltspflichtigen Bereitschaftseinsatz gemäß diesem SLA:
 - 1. Für die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Punkte wird kein gesondertes Entgelt neben der pauschalen Abgeltung verrechnet.
 - 2. Es handelt sich bei den in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Punkten um einen Wartungsvertrag. Dieser Vertrag beinhaltet keine Bereitschaftsvereinbarung.
- d. Bereitschaftszeit, Reaktionszeit, Lösungszeit:
 - 1. Es sind keine Bereitschaftszeiten / Reaktionszeiten / Lösungszeiten vereinbart. AN und AG werden im Anlassfall eine Terminvereinbarung treffen.
 - 2. Bei rechtzeitiger Anmeldung (8 Wochen) und Verfügbarkeit beim AN kann ein Bereitschaftsdienst angefordert werden. Dieser ist kostenpflichtig.
- e. Zugang zur benötigten Infrastruktur
 - 1. Der AG stellt alle notwendigen Zutrittsberechtigungen bereit.
 - 2. Der AN erhält entweder die notwendigen Schlüssel, oder die Information wo diese hinterlegt sind
 - 3. Der AN erhält Zugang zur benötigten Dokumentation

4. LEISTUNGSVERRECHUNG

- a. Entgelt
 - 1. Der Gesamtbetrag ist jeweils zum 1. des betreffenden Leistungsmonats fällig und wird bis zum 20. des Vormonats in Rechnung gestellt.
 - 2. Wird die verrechnete Gebühr nicht innerhalb der Fälligkeit bezahlt, ist der Leistungserbringer berechtigt die Leistungen dieses Vertrages einzustellen. Die Leistungen dieses Vertrages werden sofort nach Erhalt der Zahlung wieder aufgenommen.
 - 3. Es kommt der jeweils gültige, wertgesicherte Regelstundensatz zur Anwendung.
 - 4. Werden Tätigkeiten auf Kundenwunsch außerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeit durchgeführt, so werden die im aktuell gültigen IT Kollektivvertrag vorgesehenen prozentualen Aufschläge auf den vereinbarten Stundensatz aufgeschlagen. Zum Zeitpunkt der Erstellung der BGB-MSSP ist die Regelung folgendermaßen: 100% Zuschlag zwischen 20:00 und 06:00, 100% Zuschlag an Sonn- und Feiertagen. An Samstagen gilt der Aufschlag von 50% bereits ab der ersten Arbeitsstunde. Zusätzlich gilt generell ein 50% Zuschlag ab der 11. Arbeitsstunde. Bei pauschalen Verträgen wird nur Aufschlag für die betreffende Arbeitszeit in Rechnung gestellt.
 - 5. Reisezeiten von Mitarbeitern des AN gelten als Arbeitszeit. Reisezeiten werden in Höhe des vereinbarten Stundensatzes vergütet. Reisezeiten und Spesen für Anfahrten im Stadtbereich von Linz werden nicht verrechnet.
 - 6. Es wird ausdrücklich Wertbeständigkeit der Forderung plus Nebenforderung vereinbart. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der von Statistik Austria monatlich verlaubliche Verbraucherpreisindex 2010 (Basisjahr 2010) oder ein an seine Stelle tretender Index.
 - 7. Als Bezugsgröße für diesen Vertrag dient die für den Jänner 2016 errechnete Indexzahl. Schwankungen der Indexzahl nach oben oder unten bis ausschließlich 2% bleiben unberücksichtigt. Dieser Spielraum ist bei jedem Überschreiten nach oben oder unten neu zu berechnen, wobei stets die erste außerhalb des jeweils geltenden Spielraums gelegene Indexzahl die Grundlage sowohl für die Neufestsetzung des Forderungsbetrages als auch für die Berechnung des neuen Spielraums zu bilden hat. Alle Veränderungsdaten sind auf eine Dezimalstelle zu berechnen.
- b. Haftung
 - 1. Die Haftung vom AN wird unabhängig vom Rechtsgrund mit dem Gesamtbetrag der jährlichen Servicevertragsgebühr beschränkt.
 - 2. Des Weiteren wird jegliche Haftung für Folgeschäden wie Datenverlust oder Netzausfallkosten ausgeschlossen.

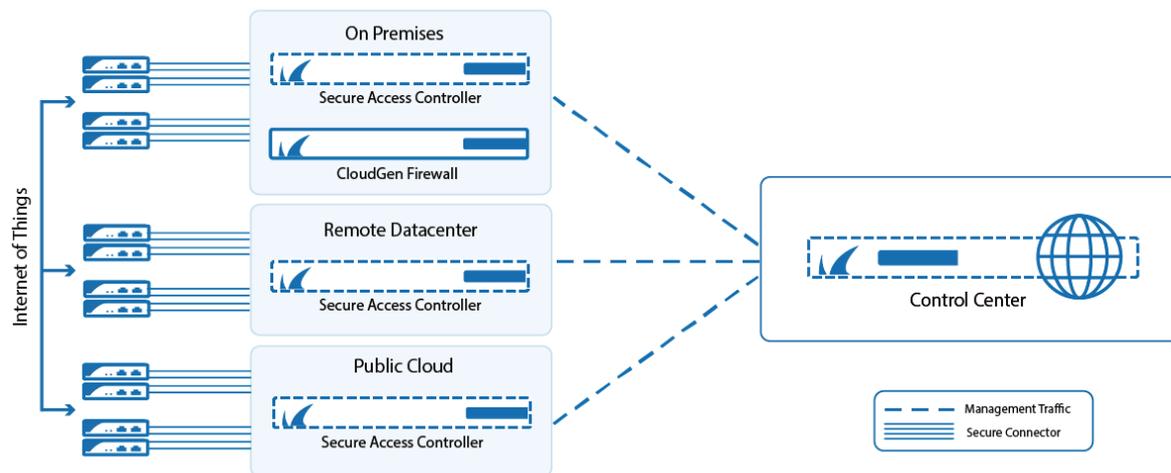
5. SONSTIGE BESTIMMUNGEN

- a. Das SLA ist nicht auf andere Produkte/Dienstleistungsbereiche übertragbar und gilt ausschließlich für die vereinbarte Leistungsbeschreibung.
- b. Im Falle widersprüchlicher Regelungen haben die Vereinbarungen im entsprechenden Leistungsvertrag Vorrang vor den Bestimmungen des SLAs.
- c. Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm vom anderen im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Betriebsgeheimnisse als solche zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt sind, oder dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, oder dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden, oder vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind.
- d. Die mit dem AN verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.
- e. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Cumulo IT Solutions GmbH.

Datum und firmenmäßige Zeichnung Kunde

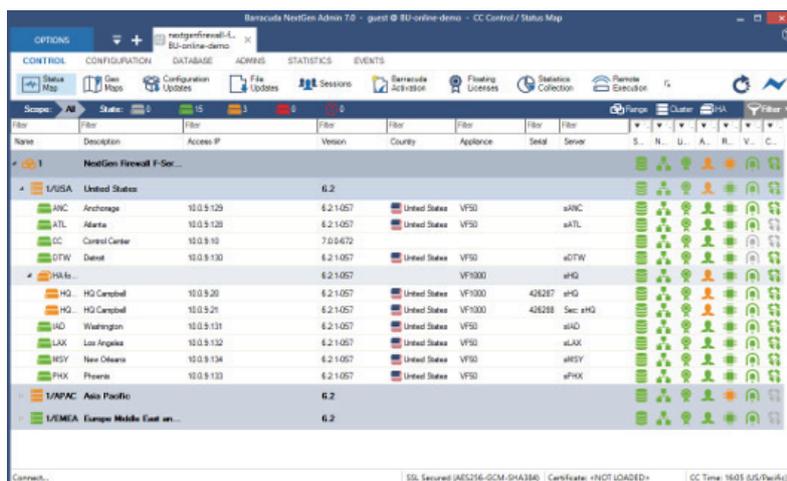
CONTROL CENTER

VIELE FIREWALLS – EIN ZENTRALES MANAGEMENT



Mit unserem Firewall Control Center werden alle Firewalls unter einem Dach administriert. Die Administration erfolgt zentral für alle Kunden, damit haben auch kleinere Systeme den vollen Zugriff auf das „große Management“. Derzeit werden von uns unter anderem die rund 500 Pflichtschulen des Landes OÖ im Control Center betreut (im Auftrag der Educationgroup).

Das Control Center ist in unserem Leasing- sowie Kaufmodell mit Servicevertrag enthalten. Ebenfalls enthalten sind sämtliche Dienstleistungen für die Firewalls (z.B. Erstellung neuer Regeln, etc.).



Control Center Ansicht