



Leistungsbeschreibung

# VAPS VASEC local

Rufnummer: 05136-898-6100

Fax: 05136-898-6109

E-Mail: vapsedv@vaps.de

## 1. Zweck

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für das Produkt „VAPS VASEC local“ der VAPS GmbH. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VAPS GmbH.

## 2. Produktbeschreibung/allgemeine Beschreibung der Dienste

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

## 3. Leistungsumfang/Leistungspflicht

- Ist-Stand ermitteln
- Implementierung VM-Ware ESXi, Nutanix, Microsoft Hyper-V
- Konfiguration lokale Switche
- Anpassung Domänencontroller
- Anbindung Verwaltungsoberfläche
- Einspielen der Basiskonfiguration
- Vorbereitung des VAPS CPN (Corporate Partner Network) -Routers und Umkonfiguration bei Inbetriebnahme

## 4. Einrichtung

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

- Einrichtung der WAN-Schnittstelle
- Einrichtung einer LAN-Schnittstelle
- Einrichtung der CPN-Schnittstelle
- Optional: Einrichtung des VPN-Dienstes mit einem Kunden-User
  - o Voraussetzungen:
    - Zugang/Login Domänenverwaltung oder Ansprechpartner Websitebetreiber (z.B. Medienbetreiber)
    - feste IP-Adresse wird benötigt
    - Handelsregisterauszug als PDF
    - Zugang zur E-Mail-Adresse webmaster@ oder admin@ oder postmaster@ oder Admin-Logindaten zur Benutzerverwaltung
  - o Optional: Einrichtung eines IPSec-Tunnels (ausschließlich herstellergleiche Firewall oder VAPS Router) – eine feste IP-Adresse wird benötigt
  - o Optional: Konfiguration einer zusätzlichen LAN-Schnittstelle für das Kunden-WLAN
  - o Optional: Konfiguration zusätzlicher Zonen und dazugehörigen IP-Netze

## 5. Virtuelle Firewall Appliance

Die Firewall wird ausschließlich als virtuelle Appliance bereitgestellt.

## 6. Voraussetzungen & Mitwirkungspflichten des Kunden

- Bereitstellung eines lizenzierten Hypervisors,
  - o Mindestens 2 V-CPU Cores, 6,5 GB RAM, 60 GB HDD freier Speicherplatz
  - o VM-Ware 6.5 oder höher
  - o Hyper-V Windows Server 2012 R2 oder höher
  - o Nutanix AOS Version 5.10 oder 5.15 & AHV Release 20170830.185
- Zugang mit administrativen Rechten zur Virtualisierungsumgebung
  - o Benutzername, Kennwort, IP-Adresse
- Zugang zum Netzwerkswitch
  - o Benutzername, Kennwort, IP-Adresse
  - o Switch muss administrierbar sein über die IP-Adresse
  - o Switch muss die Fähigkeit haben, zwei zusätzliche VLANs (WAN & CPN) einrichten zu können
- Kunde stellt einen DSL-Anschluss mit eigenem Router (z.B. FritzBox) oder ISP-Router mit öffentlichen IP-Adresse zur Verfügung
  - o Zugang zum DSL-Router
    - Benutzername, Passwort, IP-Adresse
- Bereitstellung Windowsdomänenadministratorpasswort (DEXXXXXXS00001)
- Bei Installation vor Ort: Arbeitsplatz, Stromanschluss, Netzwerkanschluss für den VAPS Techniker (wenn möglich nahe EDV-Raum)

## 7. Verantwortlichkeiten Kunde

- Bei Wechsel des IT-Ansprechpartners (interner und/oder externer) ist dies vom Auftraggeber dem Auftragnehmer mitzuteilen.
- Bei jeder Änderung der Netzwerk- oder Serverinfrastruktur, der die Firewall und deren Regeln beeinflusst, muss der Auftraggeber dem Auftragnehmer dies im Vorfeld und unverzüglich mitteilen (z.B. Servertausch, Server Reparatur, neue oder zusätzliche DSL-Leitung)
- Bei Änderung des Windowsdomänenadministratorpassworts ist dies vom Auftraggeber dem Auftragnehmer mitzuteilen.
- Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass die Firewall Teil seiner täglichen Datensicherung ist.

## 8. Sicherung

Sobald die Firewall an die Verwaltungsoberfläche angebunden ist, wird jede Änderung der Firewall an die Verwaltungsoberfläche gesandt. Die Verwaltungsoberfläche wird 1x täglich auf ein externes von der VAPS bereitgestelltes System gesichert.

## 9. Updates

Software-Updates werden jede Woche am Dienstag im Zeitraum von 20-22 Uhr eingespielt.



## 10. 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.

Werden vom Auftraggeber bei der vertraglich festgelegten Leistung berechtigt Mängel beanstandet, so ist der Auftragnehmer zur Nachbesserung verpflichtet und berechtigt.

## 11. Verfügbarkeit

Folgende Zeiten und Ausfälle werden in der Verfügbarkeitsrechnung nicht berücksichtigt:

- 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 (Jeden Dienstag: 20.00 Uhr bis 22.00 Uhr, sowie nach Bedarf) oder des Kunden
- Ausfälle aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen

## 12. 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 VAPS geführten Arbeitsnachweis.

## 13. Sonstiges

### Änderungsanforderungen:

Nachträgliche Instandsetzungen, Anpassungen oder Unterstützungsleistungen hinsichtlich der Konfiguration können nach der vollständigen Inanspruchnahme der individuellen vertraglich vereinbarten Stundenanzahl, kostenpflichtig über das Support- und Servicecenter der VAPS GmbH durchgeführt werden.

### Supportanfragen:

Supportanfragen können telefonisch, per E-Mail oder über das Ticketcenter aufgegeben werden.

Telefonnummer: 05136 – 898 8000

E-Mail: [support@vaps.de](mailto:support@vaps.de)

Servicezeiten: Montag bis Freitag 08:00 – 17:00 Uhr