

Servicebeschreibung

«Managed Firewall»

1 Übersicht

Diese Servicebeschreibung definiert sämtliche Leistungsmerkmale von «Managed Firewall».

2 Technologien

Im «Managed Firewall» Service werden folgende Technologien unterstützt:

- FortiOS 7.0 oder neuer

3 Voraussetzungen

Folgenden Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit eine «Managed Firewall» Servicevereinbarung abgeschlossen werden kann:

- Die für den Service vorgesehene Firewalls müssen von first frame networkers einer Qualitätskontrolle unterzogen werden. Diese Prüfung wird separat verrechnet.
- Es muss mindestens eine (1) Firewall mit UTP Services unter Vertrag genommen werden
- first frame networkers steht ein administrativer Zugang zur Firewall zur Verfügung
- Es wurde eine Verbindung zum Monitoring-System der first frame networkers (first 365 monitoring) eingerichtet
- Es wurde eine Verbindung zu den Update-Services (z.B. FortiGate) hergestellt
- Es gibt eine Verbindung zum FortiManager der first frame networkers

4 Leistungen

Folgende Leistungen sind im «Managed Firewall» Service beinhaltet:

- Full managed Firewall Service inkl. UTP Features
- Incident Handling mit Internet/WAN Provider
- Incident- und Service-Management via Ticketing-System mit Eskalationsprozess von first frame networkers
- Standard Service Requests (siehe Ziff. 5)
- Vollautomatisierte Konfigurationssicherung
- Integration ins Monitoring-System - 7x24h Monitoring der Service-Verfügbarkeit und Systemzustands
- Automatische Alarmierung bei Störungen
- Automatische Störungsbehebung innerhalb der Bereitschaftszeit der first frame networkers (siehe Ziff. 7.1)
- Der Kunde kann über das zentrale Management jederzeit seine Umgebung (inkl. Firewallregeln und Live-Log) einsehen (Lesezugriff)
- Regelmässige Wartungen (Firmware-Stand wird von first frame networkers verwaltet, Express-Wartung bei kritischen Bedrohungen)
- Aufbewahrung der Logfiles für drei (3) Monate
- Monatliches Firewall-Reporting
- SLA Basic-Reporting auf Anfrage

4.1 Monitoring

Es werden folgende Parameter überwacht:

Sensor	Warnung	Fehler
CPU-Last (während mind. 5 Minuten)	> 90%	--
Arbeitsspeicherauslastung	> 80%	--
Durchsatz (Bandbreite)		
Interface-Status		bei Fehler
Cluster-Status	bei Fehler	

4.2 Wartungen

Die first frame networkers kümmern sich um die Wartungen der Systeme. Es werden zusammen mit dem Kunden folgende Wartungstermine definiert:

- Alle zwei Wochen jeweils am Dienstagabend oder Donnerstagabend von 20:00 - 22:00 Uhr

Der Kunde wird sieben (7) Tage im Voraus über die Wartung und mögliche Unterbrüche informiert.

5 Standard Service Requests

Folgende Leistungen sind Bestandteil des «Managed Firewall» Service und im Preis enthalten. Sie können vom Kunden via Service Management System angefordert werden:

- Firewall Regel anpassen/erstellen
- Anpassung des UTP Filters
- Parametrisierung von bestehenden Objekten
- Client-VPN Mutationen

Die Erstellung von Service Requests unterliegt einer Fair Use Policy.

6 Change Management

6.1 Technische Veränderungen

Technische Änderungen an der Infrastruktur werden mit dem Kunden vorgängig besprochen und im Service Management System der first frame networkers erfasst. Der Kunde hat dadurch die Gewährleistung, dass Änderungen nachvollziehbar sind.

7 Garantien

7.1 Vereinbarung

first frame networkers garantiert die Einhaltung/Lieferung der folgenden Messkriterien:

- Supportbereitschaft während 10 Stunden und 5 Tagen (10x5)
- Interventionszeit von zwei Stunden bei einer unkritischen Störung während den Bereitschaftszeiten (<https://www.firstframe.net/support>)
- Interventionszeit von einer Stunde bei einer kritischen Störung¹ während der Bereitschaftszeiten, optional erweiterbar auf 24x7
- Interventionszeit von zwei Stunden, für dringliche Standard Service Requests gemäss Ziff. 5, während den Bereitschaftszeiten
- Interventionszeit von einem Arbeitstag, für Standard Service Requests gemäss Ziff. 5, während den Bereitschaftszeiten
- Interventionszeit von vier Stunden, für dringliche Service Requests, während den Bereitschaftszeiten
- Interventionszeit von zwei Arbeitstagen, für Service Requests, während den Bereitschaftszeiten

Der Kunde ist verpflichtet, kritische Störungen¹ dem Service Desk der first frame networkers telefonisch zu melden. Dringliche Service Requests müssen vom Kunden im Service Management System von first frame networkers erfasst werden und telefonisch beim Service Desk der first frame networkers auf die Dringlichkeit aufmerksam gemacht werden. Alle anderen Störungen und Service Requests werden vom Kunden über das Service Management System von first frame networkers erfasst.

7.2 Pönalen

Der Kunde hat Anspruch auf eine Pönale, wenn first frame networkers die in Ziff. 7.1 garantierten Leistungen nicht erfüllt. Dabei werden folgende Messkriterien angewendet:

SLA	Kriterium ²	Pönale ³
Interventionszeit	Die Interventionszeit wurde in weniger als 90% der Fälle eingehalten	10%

Pönalen aufgrund Nichterfüllung von garantieren Leistungen gemäss Ziff. 7.1, sind vom Kunden nach Nichterfüllung anzumelden. Als Betrachtungszeitraum wird jeweils das letzte Quartal genommen. Es besteht eine Verjährungsfrist von einem Jahr.

8 Abgrenzungen

8.1 Allgemein

- Das Testen von Geschäftsanwendungen nach der Wartung ist Sache des Kunden
- Der Kunde ist für die korrekte Lizenzierung der Software verantwortlich
- Changes innerhalb von Projekten, welche den Rahmen des normalen Betriebs übersteigen sind nicht Bestandteil des Services
- Eine umfangreiche Loganalyse ist nicht Bestandteil des Services und wird nach Aufwand verrechnet

8.2 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit von «Managed Firewall» wird nicht garantiert, da Umsysteme (z.B. Strom, fehlende Redundanz usw.) einen grossen Einfluss darauf haben und diese Um – und Subsysteme nicht Bestandteil dieser Vereinbarung sind.

Die Verfügbarkeit der Um- und Subsysteme kann jedoch bei Bedarf in separaten Vereinbarungen definiert und abgeschlossen werden (siehe Ziff. 9).

9 Optionen

Folgende Leistungen ergänzen den «Managed Firewall» Service und können bei Bedarf separat mit first frame networkers vereinbart werden:

- Managed Hypervisor
- Managed Storage
- Dokumentation der Basis-Konfiguration
- first 365 ip management
- first endpoint vpn
- Managed Switch
- Managed WLAN
- Managed NAC
- 24x7 Notfall Support-Bereitschaft

10 Laufzeit und Kündigung

Die mind. Vertragslaufzeit beträgt 12 Monate.

Bei Kündigung des Services erlöschen jegliche Ansprüche am Service nach Ablauf der Kündigungsfrist. Die Kündigungsfrist beträgt drei (3) Monate.

--

Version 1.2 vom 13.11.2023

¹ Als kritisch (Priorität 1 und 2) werden sämtliche Störungen bezeichnet, welche Auswirkungen auf mehrere Benutzer haben und vom Kunden als dringend eingestuft werden.

² über das letzte Quartal

³ In Prozent der monatlichen Servicepauschale des Assets