

REDCLOUD FIREWALL

Leistungsbeschreibung / Nutzungsbedingung

Inhaltsverzeichnis

1	SERVICE LEVELS	3
2	EINLEITUNG	3
3	PRODUKTSPEZIFIKATIONEN	3
3.1	<i>Grundkonfiguration</i>	3
3.2	<i>Konfigurationsänderungen</i>	3
3.3	<i>Firewall ohne UTM-Signaturen</i>	4
3.4	<i>Sicherung der aktuellen redCLOUD Firewall Konfiguration</i>	4
3.5	<i>Permanente Überwachung Ihrer redCLOUD Firewall</i>	4
3.6	<i>Austauschservice NBD (Next Business Day)</i>	4
3.7	<i>VPN-Verbindungen für den sicheren Datenverkehr zwischen mehreren Standorten</i>	4
3.8	<i>Jährliches Update der Firewall-Firmware</i>	4
3.9	<i>Haftung</i>	4
4	OPTIONEN	4
4.1	<i>UTM-Signaturen</i>	4
4.2	<i>Always up to date</i>	4
4.3	<i>Vor Ort Austauschservice 8x5 4h</i>	4
4.4	<i>Rack-Mount-Kit</i>	5
4.5	<i>Vor Ort Inbetriebnahme</i>	5
5	INBETRIEBNAHME	5
6	VORAUSSETZUNGEN	5
7	NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN	5
8	ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN	5

1 SERVICE LEVELS

- Die jährliche garantierte Verfügbarkeit der Services beträgt 99.5%. redIT stellt während dieser Zeit den reibungslosen Betrieb der gesamten Umgebung sicher und nimmt Anpassungen und Fehlerbehebungen vor, die nötig sind, um den Betrieb sicherzustellen.
- 7 X 24h Störungsannahme (E-Mail und *Telefon)
(*nur für Kunden mit separaten Wartungsverträgen! Ansonsten gilt Mo - Fr 07.00 - 17.00)
- Maximal 2h Reaktionszeit (Mo - Fr von 07:00 - 17.00)

2 EINLEITUNG

Unsere redCLOUD Firewall basiert auf einer mehrfach ausgezeichneten Next Generation Firewall, welche eine neue Generation von Real-Time Security Gateways definiert. Die redCLOUD Firewall ist mehr als nur eine einfache Managed Firewall.

Die redCLOUD Firewall ist eine ASIC beschleunigte Security Appliance, die alle wichtigsten Security- und Netzwerk-Funktionalitäten vereint, einschliesslich Firewall, SSL- und IP-Sec-VPN, Anti Virus, Intrusion Prevention, Web Filtering, Anti Spam, Application Control, Data Loss Prevention, SSL Traffic Inspection und WAN-Optimierung. Die UTM (Unified Threat Management; auf Deutsch sinngemäss in etwa: Zentrales Bedrohungsmanagement). Signaturen der redCLOUD Firewall-Systeme werden, sofern die entsprechende Option dazu gebucht wurde, weltweit automatisch und rund um die Uhr aktualisiert. Dies stellt den Real-Time Schutz vor Content-basierten E-Mail und Internetbedrohungen wie Viren, Würmern, Intrusions, ungewolltem Netzwerkverkehr und mehr sicher.

Die in redCLOUD eingesetzten Firewall-Lösungen haben zahlreiche Auszeichnungen erhalten und sind die einzigen Sicherheitsprodukte, die von der ICSA (International Computer Security Association) in den fünf Kategorien Firewall, Anti Virus, IPSec VPN, Network IPS und Anti Spam zertifiziert sind.

Eine redCLOUD Firewall arbeitet als Filter zwischen dem Internet und dem Netzwerk des Kunden. Sie verfügt über ein Regelwerk, welches die Filtereigenschaften gemäss den Security Policies, dem Netz und den Systemvoraussetzungen des Kunden abbildet. Mögliche Angriffe, welche sich auf IP/ICMP [Netzwerk-Layer] oder TCP/UDP [Transport-Layer] beziehen, werden innerhalb der redCLOUD Firewall erkannt und abgewehrt. Dies gilt für Angriffe auf die redCLOUD Firewall und die zu schützenden Netzwerke.

3 PRODUKTSPEZIFIKATIONEN

Die redCLOUD Firewall besteht aus technischen Einrichtungen, die eine abgesicherte Verbindung mit dem Internet ermöglichen. Diese Einrichtungen werden dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt:

- Hardwarekonfiguration:
 - 5x GE RJ45 Anschlüsse 100/1000 Mbps Switch-Ports, welche zu DMZ-Ports um konfiguriert werden können
 - 2x GE RJ45 Anschlüsse 100/1000 Mbps WAN-Ports
 - 1x Konsole Anschluss
 - 1x USB-Anschluss
 - 1x Netzadapter inkl. Stromkabel
- Grundkonfiguration der redCLOUD Firewall
- Firewall ohne UTM-Signaturen
- Sicherung der aktuellen redCLOUD Firewall Konfiguration
- Permanente Überwachung Ihrer redCLOUD Firewall
- Hardware-Austausch bei Defekt (Next Business Day)
- VPN-Verbindungen für den sicheren Datenverkehr zwischen mehreren Standorten
- Jährliches Update der Firewall-Firmware

3.1 Grundkonfiguration

Die Grundkonfiguration der redCLOUD Firewall erfolgt auf Basis der mit dem Kunden abgestimmten Security Policies. Diese Security Policies werden mittels Formularvorlage der redIT, vom Kunden definiert und der redIT vor der Inbetriebnahme mitgeteilt. Der Kunde hat keine Möglichkeit die Konfiguration der redCLOUD Firewall zu verändern. Dem Kunden wird ein Read-Only-User zur Verfügung gestellt. Mit diesem User hat er Einsicht in die Konfigurationseinstellung und Logs der Firewall.

3.2 Konfigurationsänderungen

Eine Änderung an der Konfiguration kann nur schriftlich per Support-Ticket beantragt werden. Für die Bestätigung wird redIT den Kunden telefonisch kontaktieren und den Änderungszeitpunkt mit ihm vereinbaren. Konfigurationsänderungen werden, sofern die Option «Konfigurationsänderungen» nicht abonniert wurde, immer nach Aufwand verrechnet. Bei einer Buchung der Option «Konfigurationsänderungen» hat der Kunde Anspruch auf 10 Konfigurationsänderungen pro Kalenderjahr.

3.3 Firewall ohne UTM-Signaturen

Ohne die Option UTM-Signaturen kann die redCLOUD Firewall keinen Schutz mittels Application Control und IPS, Web Filtering, Anti Virus und Anti Spam anbieten.

3.4 Sicherung der aktuellen redCLOUD Firewall Konfiguration

redIT erstellt bei der ersten Konfiguration sowie bei jeder weiteren Konfigurationsänderung automatisch eine Sicherung der Firewall-Konfiguration. Somit ist gewährleistet, dass zum Beispiel beim Austausch eines defekten Gerätes die letzte verfügbare Konfiguration verwendet werden kann und dieser möglichst rasch und unkompliziert durchgeführt werden kann.

3.5 Permanente Überwachung Ihrer redCLOUD Firewall

Im Leistungsumfang ist die permanente Überwachung der Firewall im Preis enthalten (PING). Bei einer Störung des Gerätes während der Öffnungszeiten kontaktiert redIT den Kunden proaktiv und schlägt diesem Lösungsmassnahmen vor oder leitet je Störung entsprechende Massnahmen selbständig ein, um den Fehler möglichst rasch zu beheben.

3.6 Austauschservice NBD (Next Business Day)

Bei einem Defekt/Ausfall der Firewall ist redIT verpflichtet während den Bürozeiten (08:00 Uhr - 12:00 Uhr und 13:00 Uhr - 17:00 Uhr) dem Kunden bis zum nächsten Tag ein Gerät mit der letzten gesicherten Konfiguration zur Verfügung zu stellen. Das Gerät wird auf dem Postweg zugestellt oder kann vom Kunden bei redIT direkt abgeholt werden.

3.7 VPN-Verbindungen für den sicheren Datenverkehr zwischen mehreren Standorten

Für den Aufbau von VPN-Tunneln verlässt sich redIT auf die Angaben im Grundkonfigurationsformular.

3.8 Jährliches Update der Firewall-Firmware

Sofern keine Option «always up to date» gebucht wurde, wird die Firewall-Firmware maximal 1 Mal pro Jahr aktualisiert.

3.9 Haftung

Datentransfers, welche nicht die redCLOUD Firewall durchlaufen, entziehen sich der Kontrolle durch dieser. Ebenso kann die redCLOUD Firewall keine verschlüsselten oder mehrfach komprimierten Inhalte nach schadhafte Bedrohungen untersuchen. Der Service gewährleistet nicht die Sicherheit des Kundennetzwerkes, sondern stellt einen Sicherheitsmechanismus zur Verfügung. Eine redCLOUD Firewall kann keinen Schutz vor unbekanntem Angriffen gewährleisten.

4 OPTIONEN

4.1 UTM-Signaturen

Bei der Option «redCLOUD Firewall mit Signaturen» hat der Kunde die Möglichkeit Security Policies inklusive Application Control und IPS, Web Filtering, Anti Virus und Anti Spam zu aktivieren. Die redIT verwendet die offiziell vom Hersteller zur Verfügung gestellten UTM-Signaturen und stellt die redCLOUD Firewall auf ein automatisches Update dieser ein. UTM-Signaturen sind Updates der Datenbank-basierten Services wie Antivirus, IDP, Webfilter, Anti Spam, etc. Für die Funktionsweise und Tüchtigkeit der Signaturen des Herstellers, kann redIT keine Haftung übernehmen.

4.2 Always up to date

Bei dieser Zusatzoption werden Firmware-Updates monatlich geprüft und nach Freigabe durch redIT auf die redCLOUD Firewall eingespielt. redIT behält sich ausserdem das Recht vor, eigens als fehlerhaft beurteilte Firmware-Releases zu überspringen.

10 Konfigurationsänderungen pro Kalenderjahr

Diese Option beinhaltet maximal 10 Konfigurationsänderungen innerhalb eines Kalenderjahres.

4.3 Vor Ort Austauschservice 8x5 4h

Bei der Buchung dieser Option ist redIT verpflichtet während den Bürozeiten (08:00 Uhr - 12:00 Uhr und 13:00 Uhr - 17:00 Uhr) dem Kunden innerhalb von 4 Stunden ein Gerät mit der letzten gesicherten Konfiguration zur Verfügung zu stellen. Das Gerät wird durch einen Techniker vor Ort ausgetauscht. Die Fahrzeit sowie Fahrkosten sind inbegriffen. Diese Option ist nur in der Deutschschweiz verfügbar.

4.4 Rack-Mount-Kit

Die Option Rack-Mount-Kit sorgt für die richtigen Rahmenbedingungen, damit unsere Kunden ihre redCLOUD Firewall optimal in einer vorhandene 19 Zoll Rack-Umgebung integrieren können. Dabei wird nicht nur eine Anpassung auf die Normgrösse vorgenommen, sondern gleichzeitig auch Konsolen- und Netzwerk-Ports nach vorne herausgeführt.

4.5 Vor Ort Inbetriebnahme

- Im Optionspreis inbegriffen sind:
 - Fahrzeit, Fahrkosten
 - Montage der vorkonfigurierten redCLOUD Firewall
 - Funktionskontrolle
- Nicht enthalten sind:
 - Netzwerkkabel (RJ45 mindestens CAT 5e)
 - Verlängerungskabel und Steckdosenleisten für die Stromversorgung
 - Konfigurationsänderungen

Der Kunde stellt sicher, dass entsprechende Netzwerkkabel zur Verfügung stehen und Stromanschlussmöglichkeiten vorhanden sind.

5 INBETRIEBNAHME

Nach Bestelleingang wird die Machbarkeit überprüft und mit dem Kunden kommuniziert. Der Kunde wird über den weiteren Ablauf informiert und das Installationsdatum bekannt gegeben.

6 VORAUSSETZUNGEN

Um redCLOUD Firewall zu nutzen, sind folgende Voraussetzungen seitens des Kunden zu erfüllen, die nicht Produktbestandteile sind:

- Machbarkeit - Diese Prüfung wird bei Bestelleingang überprüft
- Stromanschluss für Firewall am Kundenstandort

7 NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

- Netzwerkkabel (RJ45 min. CAT 5e)
- Verlängerungskabel und Steckdosenleisten für die Stromversorgung

8 ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

redIT kann nicht für Konfigurations- oder Manipulationsfehler des Kunden oder Dritten haftbar gemacht werden. Für Services, bei welchen Systemressourcen geteilt verwendet werden (Shared Services), nimmt der Kunde Rücksicht und schränkt die übermässige Nutzung dieser Ressourcen ein, um eine Beeinträchtigung der Leistung anderer Kunden auf demselben System zu verhindern («Fair use»). Beansprucht der Kunde die Systemressourcen über Gebühr (Vergleich mit dem Durchschnitt der Systemnutzer plus Toleranz), unterbreitet redIT dem Kunden ein Angebot für eine höhere Leistungsklasse. Nimmt der Kunde dieses Angebot nicht an, behält sich redIT vor, fristlos vom Vertrag zurückzutreten.

Die Services werden «Best effort» gewährleistet. Es gibt, wo nicht anders vermerkt, keine Garantie für bestimmte zugewiesene Systemressourcen oder Leistungsmerkmale. Bestehen Anzeichen eines rechts- oder vertragswidrigen Verhaltens, insbesondere einer missbräuchlichen Nutzung eines Service, kann redIT den Zugriff auf den Service ohne Vorankündigung umgehend entschädigungslos sperren oder einschränken, den Kunden zur rechts- und vertragskonformen Benutzung anhalten, den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen und gegebenenfalls Schadenersatz sowie die Freistellung von Ansprüchen Dritter verlangen.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung/Nutzungsbedingung ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht tangiert.