

# REDCLOUD SERVER ANTIVIRUS

**LEISTUNGSBESCHREIBUNG / NUTZUNGSBEDINGUNG**

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>EINLEITUNG.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Leistungsumfang redCLOUD Server Antivirus für Windows Server .....</b>	<b>3</b>
2.1	<i>Grundkonfiguration und Nutzung der Software.....</i>	<i>3</i>
2.2	<i>Automatische Updates der Software.....</i>	<i>4</i>
2.3	<i>Automatische Updates der Signaturen .....</i>	<i>4</i>
2.4	<i>Sicherung der aktuellen Konfiguration.....</i>	<i>4</i>
2.5	<i>Überwachung des Clients.....</i>	<i>4</i>
<b>3</b>	<b>INBETRIEBNAHME.....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN.....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN.....</b>	<b>4</b>

## 1 EINLEITUNG

Die Sicherheitsbedrohungen für komplexe Netzwerke wachsen stetig. Die steigende Anzahl von Mitarbeitern mit Zugriff von aussen auf das Firmennetzwerk erhöht die Anforderungen für Zugriffskontrolle und proaktiven Schutz. Es genügt erfahrungsgemäss nicht, dass man einmal pro Jahr eine Sicherheits-Software installiert und das System in den folgenden Monaten «sich selber» überlässt. Wer garantiert Ihnen denn, dass diese Software richtig installiert wurde, dass die richtigen Updates immer ordnungsgemäss erfolgten und dass das generelle Sicherheitsprofil im Netzwerk wirklich immer auf dem neuesten Stand ist?

redCLOUD Server Antivirus basiert auf dem mehrfach ausgezeichneten Antivirus-Programm von F-Secure für Server. Die Software erkennt und entfernt schädliche Inhalte wie Viren, Würmer, unerwünschte Internet-Inhalte und mehr. Ein redCLOUD Server Antivirus arbeitet als Filter zwischen dem Internet und dem Server des Kunden. Er verfügt über ein Regelwerk, welches die Filtereigenschaften gemäss der Security Policy und dem Netz und den Systemvoraussetzungen des Kunden abbildet (Standardvorgaben). Mögliche Angriffe, welche sich auf IP/ICMP (Netzwerk-Layer) oder TCP/UDP (Transport-Layer) beziehen, werden innerhalb des Programms erkannt und abgewehrt. Dies gilt für Angriffe auf den redCLOUD Server Antivirus und die zu schützenden Netzwerke/Server.

## 2 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)

## 3 Leistungsumfang redCLOUD Server Antivirus für Windows Server

Der redCLOUD Server Antivirus für Windows Server kann auf allen Microsoft Windows Server installiert werden. Microsoft Windows Remote Desktop Server und Microsoft Exchange Server brauchen unterschiedliche Softwarepakete. redIT stellt dem Kunden jeweils alle drei Softwarepakete zur Verfügung. Mit dieser Lösung stellen wir sicher, dass infizierte Rechner keine Viren an andere Teilnehmer im Netzwerk weitergeben. Der Virenschutz ist schnell, effizient und ohne grossen Aufwand zu installieren.

Folgende Leistungen sind im Service enthalten:

- **Grundkonfiguration und Nutzung der Software**  
Die Grundkonfiguration des redCLOUD Server Antivirus erfolgt auf Basis der Standard-Konfiguration.
- **Automatische Updates der Software**  
Updates werden, wenn dies aus Sicherheitsgründen oder zum Bereitstellen neuer Funktionen nötig ist, zeitnah eingespielt, sobald der Hersteller der eingesetzten Komponente solche zur Verfügung stellt. redIT hat keinen Einfluss auf die Bereitstellung von Updates durch einen Hersteller. Manche Updates/Upgrades erfordern etwa die Bestätigung des Benutzers und einen möglichen Neustart des Systems.
- **Automatische Updates der Signaturen**  
redIT verwendet die offiziell zur Verfügung gestellten Signaturen des Herstellers und stellt die Software auf ein automatisches Update ein, um Funktionsweise und Tüchtigkeit der Signaturen des Herstellers zu gewährleisten. redIT hat keinen Einfluss auf die Bereitstellung von Updates durch einen Hersteller.
- **Sicherung der aktuellen Konfiguration**  
Die Sicherung der Konfigurationseinstellungen wird durch redIT sichergestellt, so dass alle Clients den gleichen Stand haben und identisch konfiguriert sind.
- **Überwachen des Softwareclients**  
redIT überwacht und stellt den reibungslosen Betrieb der Management-Software sicher, sowie die Aktualisierung der verwendeten Clients. Bei Bedarf nimmt redIT mit dem Kunden Kontakt auf und etwaige Massnahmen durchzuführen.

### 3.1 Grundkonfiguration und Nutzung der Software

Die Grundkonfiguration des redCLOUD Server Antivirus erfolgt auf Basis der von redIT vordefinierten Standard-Konfiguration und allenfalls der mit dem Kunden abgestimmten Security Policy. Die Grundkonfiguration basiert auf Erfahrungswerte von re-

redIT. Die vorkonfigurierte Software wird dem Kunden für die Nutzungsdauer auf einer Mietbasis zur Verfügung gestellt. Während der Vertragsdauer erhält der Kunde ein befristetes, nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und beschränktes Recht, die gemietete Software auf seiner Infrastruktur zu installieren und bestimmungsgemäss zu nutzen. Das Nutzungsrecht ist beschränkt auf die Anzahl bestellter Lizenzen. Die Software ist urheberrechtlich geschützt. Es werden dem Kunden keine Eigentumsrechte an den Produkten übertragen.

Soweit im gesetzlichen Rahmen zulässig, wird die Software wie gesehen und ohne Garantie auf Fehlerfreiheit zur Verfügung gestellt. redIT und deren Partner schliessen jegliche Gewährleistung und Garantie einschliesslich der Eignung für bestimmte Zwecke und der Freiheit von Verstössen gegen Rechte anderer ausdrücklich aus. Jegliche Haftung für direkte oder indirekte Schäden aus den Produkten oder den Services von redIT und deren Partner wird vollumfänglich ausgeschlossen.

### **3.2 Automatische Updates der Software**

Updates werden, wenn dies aus Sicherheitsgründen oder zum Bereitstellen neuer Funktionen nötig ist, zeitnah automatisch eingespielt und sobald der Hersteller der eingesetzten Komponenten solche zur Verfügung stellt. redIT hat keinen Einfluss auf die Bereitstellung von Updates durch den Hersteller.

### **3.3 Automatische Updates der Signaturen**

redIT verwendet die offiziell zur Verfügung gestellten Signaturen des Herstellers und stellt den redCLOUD Server Antivirus auf ein stündliches automatisches Update ein, um Funktionsweise und Tüchtigkeit der Signaturen des Herstellers zu gewährleisten. redIT hat keinen Einfluss auf die Bereitstellung von Updates durch den Hersteller. Daten transfers, welche nicht den redCLOUD Server Antivirus durchlaufen, entziehen sich dessen Kontrolle. Ebenso kann die Software keine verschlüsselten Daten oder mehrfach komprimierten Inhalte nach schadhafte Bedrohungen untersuchen. Der Service gewährleistet nicht die Sicherheit des Kundennetzwerkes sondern stellt einen Sicherheitsmechanismus zur Verfügung. Weiter kann die Software keinen Schutz vor unbekanntem Angriffen geben, welche zum Zeitpunkt des Angriffs noch nicht in den Virensignaturen enthalten sind.

### **3.4 Sicherung der aktuellen Konfiguration**

redIT stellt die Konfiguration der Clients sicher, sodass diese jederzeit wiederhergestellt werden können oder auf weitere Systeme angewendet werden können.

### **3.5 Überwachung des Clients**

Der Einsatz der Software wird durch die redIT überwacht, damit die Anzahl Installationen jederzeit mit der bestellten Menge überprüft werden kann.

## **4 INBETRIEBNAHME**

redIT stellt dem Kunden den Zugang zum jeweiligen Dienst/Software bereit. Die Installation der Software erfolgt durch den Kunden. Möchte der Kunde die Software nicht selber installieren, so kann er jederzeit redIT mit der Installation beauftragen. Der Aufwand für die Installation wird in diesem Fall anschliessend dem Kunden in Rechnung stellen.

## **5 NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN**

Das Entfernen von Viren/Würmern/Trojanern/etc. auf infizierte Systeme ist nicht in den Leistungen enthalten, da diese je nach Befall sehr zeitaufwendig sein können und im schlimmsten Fall zur kompletten Wiederherstellung oder Neuinstallation des ganzen Systems führen können. Diese Aufwendungen werden jeweils nach effektivem Aufwand verrechnet und erfolgen nur im Auftrag des Kunden. redIT übernimmt ausserdem keine Verantwortung für die Kompatibilität von Drittsoftware mit dem gewünschten Betriebssystem oder Fehler/Unterbrüche, die daraus resultieren.

## **6 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 vermeiden.

hindern («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.