Leistungsbeschreibung Firewall

1. Voraussetzungen

Die zuverlässige, sichere und kostengünstige Betreuung innerhalb dieses Konzepts basiert auf bestimmten Voraussetzungen der IT-Struktur beim Endkunden. Dies umfasst eine kompatible UTM und eine stabile Breitband-Internetverbindung von mindestens 2 Mbit. Das Angebot richtet sich an eine übliche Einzelpraxis mit allgemein üblicher Ausstattung.

Ausgeschlossen sind z. B:

- VLAN (Netztrennungen für unterschiedliche Geräte / Praxen)
- VPN (Zugriff von außerhalb der Praxis auf Geräte in der Praxis)
- Mehr als 2 Rechner an der Firewall
- NAS-Systeme an der Firewall
- Videoüberwachung an der Firewall
- Mehr als 2 Drucker an der Firewall
- Mehr als 1 mobiles Endgerät (Smartphone/Tablet) an der Firewall
- Keine gemeinsamen Drucker an der Firewall

2. Installation

Die Installation erfolgt standardmäßig via Telefon mit Unterstützung der Fernwartung. Dabei ist es wichtig, dass die Praxis oder eine von der Praxis beauftragte Person die Kabelverbindungen nach Anweisung steckt.

Alternativ kann, gegen Aufpreis, eine Installation vor Ort gebucht werden.

Die Firewall Konfiguration selbst erfolgt gemäß standardisierter Konfiguration.

3. Managed Service

Das Managed Service Light beinhaltet das Monitoring sowie das Einspielen von globalen Regeln und Firmware-Updates. Aus dem zentralen Management heraus erfolgt eine Überwachung der Verfügbarkeit der Firewall. Im Fehlerfalle erfolgt eine Alarmierung gemäß Öffnungszeiten der Tech-Prax.
Außerdem sind im Managed Service 2 Stunden Support pro Jahr und Endkunde inbegriffen. Darüber hinaus wird Support für die Behebung gemeldeter Störungen durch den Auftragnehmer mit einem Stundensatz von 120 EUR (netto) durch den Auftraggeber vergütet.

4. Alarmierungsart

Im Falle eines Alarmes wird die Praxis von Tech-Prax. Es wird in diesem Fall die Reaktionszeit nach Ziffer 5 angewendet.

5. Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beginnt mit Mitteilung an Tech-Prax unter der Tel. Nummer 04402 – 706 97 99, E-Mail an support@techprax.de. Der Endkunde ist zur Mitwirkung bei der Problemanalyse und -lösung des Auftragnehmers verpflichtet, das bedeutet mindestens eine Erreichbarkeit eines Mitarbeiters des Endkunden am Standort der Firewalls.

Tech-Prax beginnt innerhalb von 24 Stunden während des Servicezeitraums Mo-Do 09-16 Uhr und Fr 9 – 15 Uhr mit der Problemlösung per telefonischer Hilfestellung oder per Fernwartung

6. Datensicherung der Konfiguration

Die Datensicherung (der Firewall Konfiguration) der auf der Administrationsoberfläche gesetzten Einstellungen/Konfiguration erfolgt monatlich. Die letzten drei Sicherungen werden im Rechenzentrum des Auftragnehmers für den Kunden vorgehalten.

7. Installation von Firmware-Update

Die Installation aktueller Sicherheitsupdates erfolgt täglich automatisiert. Die Installation von Firmware-Updates erfolgt monatlich. Während und nach der Installation von Firmwareupdates ist häufig ein kurzzeitiger, geplanter Ausfall mit anschließendem Neustart der Hardware notwendig. Dieser wird an dem seitens des Auftragnehmers vorgegebenen Wartungstag außerhalb der Arbeitszeit Mo-Fr 08-16 Uhr ausgeführt und ist im Preis enthalten. Die Sicherstellung der erfolgreichen Installation der Firmware- und Sicherheitsupdates erfolgt monatlich. Die Haftung für die Fehlerfreiheit der Sicherheitsupdates, die Sinnhaftigkeit der Risiko-Klassifizierung sowie die Kompatibilitätseinschätzung mit der zu aktualisierenden Software liegt allein beim jeweiligen Hersteller.

Dem Endkunden ist bewusst, dass Softwareupdates Veränderungen an der installierten Software vornehmen, um die Sicherheit oder Stabilität zu verbessern. Bei diesen Veränderungen kann es zu Problemen kommen, die die Lauffähigkeit des Systems negativ beeinflussen. Für Folgeschäden aus diesem Umstand übernimmt der Auftraggeber keine Haftung. Der Auftragnehmer wird die Problemlösung nach üblichen Standards herbeiführen.

8. Gültigkeit Allgemeine Geschäftsbedingungen

Im Übrigen gelten nachrangig in dieser Reihenfolge die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Tech-Prax, abrufbar unter https://www.techprax.de/vertragliche-dokumente/ und die Lizenz- und Nutzungsbedingungen der jeweiligen Hersteller