

Leistungsbeschreibung Security Services

Zu unseren Security Services gehören Maintenance, Managed Firewall und Managed Security Services. Maintenance beinhaltet die Softwarepflege für unsere Produkte und garantiert über regelmäßige Firmwareupdates die Funktionalität.

Unter dem Label Managed Firewall bzw. Managed Security administriert und verwaltet die TELCO TECH GmbH Security-Systeme in bzw. vor Kundennetzwerken. Entsprechend dem gewählten Funktionsumfang können Firewall, VPN-Routing, IDS (Intrusion Detection System), Contentfilterung und Virenschutz implementiert werden. Die geschützten Netzwerke müssen unter einer eigenen offiziellen IP-Adresse permanent mit dem Internet verbunden bzw. über Dienste wie DynDNS erreichbar sein. Die Erstkonfiguration erfolgt durch die TELCO TECH GmbH auf Basis der gültigen Policy nach den Vorgaben des Kunden.

	Maintenance	Managed Firewall	Managed Security	
			Basic	Business
Updates	√	√	√	√
Service Hotline		√	√	√
Regelwerkeinrichtung/ -prüfung		√	√	√
DynDNS LiSS		√	√	√
Administration			√	√
Back up Service			√	√
Instandhaltung			√	√
Störungsbeseitigung			√	√
Vorabaustauschservice	√	√	√	√
Monitoring				√
Logging				√
Supportzeit		werktags (Mo-Fr) 8 - 16.00 Uhr	werktags (Mo-Fr) 8 - 18.00 Uhr	werktags (Mo-Fr) 8 - 18.00 Uhr
garantierte Reaktionszeiten			8 Stunden	2 Stunden
Serviceart		tel. /remote	tel. / remote	tel. / remote

Bestandteile	Beschreibung
Regelwerkeinrichtung/ -prüfung	Unterstützung bei der Regelwerkseinrichtung bzw. Prüfung der eingerichteten Regeln
DynDNS LiSS	Stellung eines DynDNS Accounts (GNUDip)
Administration	Planmäßige Ergänzungen und Modifikationen des Regelwerkes bzw. Einbinden zusätzlicher Dienste
Instandhaltung	Planmäßige Wartung der gemanagten Systeme incl. Einspielen von Updates und Bugfixes.
Störungsbehebung	Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der gemanagten Systeme nach Störungen
Monitoring	Überwachung der gemanagten Systeme, proaktive Identifikation kritischer Systemzustände
Logging	Erfassung von Loginformationen auf dediziertem Server

Sonderleistungen:

- Erstkonfiguration / Inbetriebnahme
- Netzwerk-/ Sicherheitsanalyse
- Erstellung /Überarbeitung einer Security-Policy
- Logfile-Analysen und -Auswertungen
- Einsätze außerhalb der vereinbarten Servicezeiten
- Abbau, Transport und Wiederinbetriebnahme von Systemen

Sonderleistungen sind nicht Vertragsbestandteil von Managed Security. Für sie wird auf Anforderung ein individuelles Angebot erstellt.

Vertraulichkeitserklärung: TELCO TECH behandelt alle bei der Auftragsausführung angefallenen Informationen vertraulich. Auf Wunsch wird eine entsprechende Erklärung abgegeben.

Es gelten die AGB der TELCO TECH GmbH (www.telco-tech.de)
Stand April 2020

Änderungen vorbehalten