

Managed Security Services

Leistungsbeschreibung

Unter dem Label "Managed Security Service" administriert und verwaltet die TELCO TECH GmbH Security-Systeme in/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 Dyn-DNS erreichbar sein. Die Erstkonfiguration (Erstellung des Regelwerkes) erfolgt durch die TELCO TECH GmbH auf Basis der gültigen Policy nach den Vorgaben des Kunden.

	Maintenance	Managed Security Service		
		Basic	Business	Professional
Updates	✓	✓	✓	✓
Service Hotlines	✓	✓	✓	✓
Administration		✓	✓	✓
Backup up Service		✓	✓	✓
Instandhaltung		✓	✓	✓
Störungsbeseitigung		✓	✓	✓
Vorabaustauschservice		✓	✓	✓
Monitoring			✓	✓
Logging			✓	✓
Supportzeit	werktags 8 - 16.00 Uhr	werktags 8 - 16.00 Uhr	werktags 8 - 18.00 Uhr	7 Tage 0 - 24.00 Uhr
Reaktionszeiten		2 h	1 h	sofort
Serviceart	telefonisch	remote	remote	remote

Bestandteile	Beschreibung	Verfügbarkeit
Administration	Planmäßige Ergänzungen und Modifikationen des Regelwerkes bzw. Einbinden zusätzlicher Dienste	Mo - Fr von 08.00 - 18.00
Instandhaltung	Planmäßige Wartung der gemanagten Systeme incl. Einspielen von Updates und Bugfixes.	Mo - Fr von 08.00 - 18.00
Störungsbehebung	Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der gemanagten Systeme nach Störungen	gem. SLA
Monitoring	Überwachung der gemanagten Systeme, proaktive Identifikation kritischer Systemzustände	gem. SLA
Logging	Erfassung von Loginformationen auf dediziertem Server	optional

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 März 2015 Änderungen vorbehalten