

Universität zu Lübeck, IT-Service-Center (ITSC)

IT-Servicevertrag

für das Forcepoint NGFW Firewall-System

Zwischen der

Universität zu Lübeck
IT-Service-Center
Ratzeburger Allee 160
D – 23562 Lübeck

Auftraggeber (AG)

Und der Firma

(Adresse)

Auftragnehmer (AN)

Inhalt

1	Leistungsumfang	2
1.1	Vertragsgegenstand	2
1.2	Leistungsbeschreibung.....	2
1.2.1	Zustandsmonitoring des Firewall-Systems.....	2
1.2.2	Alarmierung bei Ausfällen bzw. Erreichen kritischer Systemzustände	3
1.2.3	Unterstützung bei Änderungen am Firewall-System	3
1.2.4	Behebung von Fehlern des Firewall-Systems	4
1.2.5	Review und Beratung vor Ort.....	4
1.3	Leistungszeitraum und Erreichbarkeit.....	4
1.4	Reaktionszeiten	5
1.5	Zertifizierung des Auftragnehmers.....	5
2	Durchführung	5
2.1	Zugriff auf das Hersteller-Service-Portal	5
3	Leistungsverrechnung	6
4	Verschwiegenheitspflicht	6
5	Verträge und Kündigung	7
6	Vergütung.....	7
7	Gültigkeit des Vertrages	7
8	Schlussbestimmungen.....	8

1 Leistungsumfang

1.1 Vertragsgegenstand

Der Auftragnehmer (AN) wird nach Maßgabe dieses Vertrages Support im Zusammenhang mit dem Einsatz der Firewall beim Auftraggeber (AG) erbringen. Das Firewall-System umfasst das Managementsystem, die eingesetzte Hardware des Herstellers Forcepoint sowie die Anbindung an das Datennetz des Auftraggebers. Die Geräte sind Eigentum des Auftraggebers. Der Auftragnehmer setzt eine aktuelle bzw. empfohlene Softwareversion des Herstellers und einen entsprechenden Hersteller-Austauschservice, der durch den Auftraggeber erworben sein muss, voraus.

1.2 Leistungsbeschreibung

Der vereinbarte Dienstleistungsvertrag umfasst folgende Leistungen:

1.2.1 Zustandsmonitoring des Firewall-Systems

- (1) Der AN überwacht den Systemzustand des Firewall-Systems für die Betriebssicherheit innerhalb der vereinbarten Vertragsdauer im 24/7-Betrieb. Dieses beinhaltet die Verfügbarkeit des Managementsystems sowie die des Hardware-Firewall-Clusters und deren Außenanbindungen. Hierfür kann der AN Soft- und Hardware am Ort des AG installieren.

- (2) Die ermittelten Systemdaten werden zugleich an den AN automatisiert elektronisch übermittelt und enthalten keine personenbezogenen Daten, die unter die rechtlichen Datenschutzbestimmungen fallen. Folgende Parameter/Sensoren müssen Bestandteil des Monitorings sein:

Firewall-Appliances	Firewall-Management-SMC (Linux)	Logserver (Linux)
Erreichbarkeit im Netzwerk, Verbindung zum SMC	Verfügbarkeit der Linux-Systems/Erreichbarkeit im Netzwerk	Verfügbarkeit der Linux-Systems/Erreichbarkeit im Netzwerk
CPU/Core-Auslastung	Verfügbarkeit des SMC-Management-Dienstes	Verfügbarkeit des Logserver-Dienstes
Verfügbarkeit und Auslastung der Netzwerkschnittstellen	Speicherplatz	Speicherplatz
	CPU-Last	CPU-Last

- (3) Weitere Parameter und Sensoren werden mit dem Auftragnehmer im Vorfeld der Installation abgestimmt und vom AG festgelegt.

1.2.2 Alarmierung bei Ausfällen bzw. Erreichen kritischer Systemzustände

Beim Feststellen einer kritischen Systemstörung ist der AG über dessen in diesem Vertrag aufgeführten Kontaktdaten zu informieren, und gemeinsam findet eine Abstimmung der Fehlerbehebung statt.

1.2.3 Unterstützung bei Änderungen am Firewall-System

Software-Updates führt der AG eigenständig in Rücksprache mit dem AN durch. Der Auftraggeber kann im Rahmen der erweiterten Service-Leistungen (s.u.) Unterstützung kostenpflichtig z.B. bei umfangreichen Änderungen am Firewallsystem anfordern. Sonstige Änderungen der Software-Version (Firewall-System) werden vom AG durchgeführt. Der AN wird über den Termin informiert. Dieser kann mit dem AN abgestimmt werden. Signatur- und IPS-Updates fallen nicht unter die Update-Regelungen und werden eigenständig ohne Rücksprache mit dem AN automatisiert oder manuell durch den AG durchgeführt.

1.2.4 Behebung von Fehlern des Firewall-Systems

Fehler und Störungen sind in Rücksprache mit dem AN zu beheben. Die Schwere eines Ausfalls und entsprechenden Maßnahmen sind wie folgt kategorisiert:

Priorität	Art	Maßnahme
1	Totalausfall der Firewall-Hardware, Cluster-System außer Betrieb	AG telefonisch informieren, Störungsbehebung nach Absprache, bei Nichterreichbarkeit des AG auch eigenständiges Handeln des AN zur Wiederherstellung des Betriebs möglich, Ermitteln und Mitteilen der Ursache, Sichern von Systemdaten/SG-Info ggf. Übermittlung/Eskalation an den Forcepoint-Enterprise-Service
2	Ausfall des Managementsystems oder Teile des Firewall-Clusters	AG telefonisch informieren, Störungsbehebung nach Absprache
3	Andere Ausfälle des Firewall-Systems, die nicht unmittelbar den Produktivbetrieb einschränken	AG informieren, Störungsbehebung nach Absprache

1.2.5 Review und Beratung vor Ort

Im Rahmen des Servicevertrages findet einmal im Jahr ein vor-Ort-Termin beim AG statt, bei dem eine Systemanalyse durchgeführt wird sowie der Konfigurationseinsatz inklusiver neuer Funktionen und neuer Releases besprochen werden. Je nach Bedarf kann dieses Kontingent auch für erweiterte Serviceleistungen verwendet werden. Aus Sachgründen (Bedarf, Release-Erscheinungen, etc.) kann diese Leistung auch im Folgejahr nachträglich erfolgen.

1.3 Leistungszeitraum und Erreichbarkeit

- (1) Die vereinbarten Leistungen können an 24 Stunden über 7 Tage innerhalb des Vertragszeitraumes stattfinden. Damit wird als Servicezeit der Montag – Sonntag inkl. aller Feiertage jeweils von 00:00 Uhr – 24:00 Uhr (24x7) vereinbart. Die telefonische Erreichbarkeit wird über folgende Hotline-Rufnummern zugesichert:

Hotline	Leistungszeit	Rufnummer

- (2) Der Auftraggeber ist unter folgenden Rufnummern telefonisch zu erreichen:

Hotline	Leistungszeit	Rufnummer
Service-Desk IT-Service-Center Universität zu Lübeck	Mo. – Do.: 09:00 – 17:00 Uhr Fr.: 09:00 – 15:00 Uhr	0451 3101 0888
Rufbereitschaft Datennetz Universität zu Lübeck	Außerhalb der Service-Desk-Zeiten	0160 9329 1991

- (3) Störungsmeldungen, Anfragen oder Aufträge von erweiterten Service-Leistungen können innerhalb der Servicezeit telefonisch oder per Mail durchgeführt werden. Dabei ist die telefonische Erreichbarkeit vom AN innerhalb der Service-Zeiten insbesondere bei Störungen

zu gewährleisten. Nach Wahl der zentralen Rufnummer muss sich ein Mitarbeiter/in des ANs melden, der/die in der Lage ist, unmittelbar eine Störungsmeldung aufzunehmen und innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten einen Service-Techniker unverzüglich zu benachrichtigen. Ein automatisiertes System ist nicht zulässig.

1.4 Reaktionszeiten

- (1) Die Reaktionszeit ist definiert als Zeitspanne zwischen einer qualifizierten Meldung am Notdiensttelefon des Auftragnehmers, sowie Meldung durchs Monitoring und einer Reaktion in definiertem Umfang. Bei Meldung wird in der vereinbarten Reaktionszeit mit der Problembehebung begonnen.

Bereitschaft der Reaktionszeit eines Service-Technikers	30 Minuten
---	------------

- (2) Dieser Service-Techniker muss
- gemäß diesem Wartungsvertrag dem AG bekannt sein
 - mit der Netzwerkanbindung und Firewall-System des AGs vertraut sein
 - Zugriff auf die aktuelle Dokumentation haben
 - vom Hersteller zertifiziert sein.
- (3) In Abstimmung mit dem Kunden werden eine Prioritätsstufe festgelegt und weitere Maßnahmen besprochen. Im Zweifelsfall entscheidet der AG über die Prioritätsstufe.
- (4) Sollte ein vor-Ort-Einsatz zur Störungsbehebung notwendig sein, so ist diese im Rahmen der erweiterten Service-Leistungen innerhalb von 6 Stunden zu erbringen.

1.5 Zertifizierung des Auftragnehmers

- (1) Der Dienstleister muss vom Hersteller zertifiziert sein und den Forcepoint Partner Level Titanium erfüllen.
- (2) Der Dienstleister muss mindestens folgende Technische Zertifizierungen erfüllen um den Support zu gewährleisten:
- Mind. 4 technische Mitarbeiter mit Administrator-Hersteller Zertifizierungen
 - Mind. 2 vom Hersteller Zertifizierte System Engineers für die NGFW.

2 Durchführung

- (1) Der Auftraggeber erstellt eine Dokumentation über folgende Bereiche, um die vereinbarten Leistungen erfolgreich und zeiteffizient erbringen zu können:
- Kontakt und Vertragsdaten von Herstellern
 - Lizenzen mit Laufzeiten
 - Netzwerkübersicht der Firewall-Anbindung
- (2) Der Auftragnehmer erhält Zugriff und administrative Rechte auf den Firewall-Systemen über alle relevanten Bereiche, die Gegenstand des Vertrages sind. Die Zugriffe werden vom AN protokolliert. Der Dienstleister erhält außerdem Zugriff auf das Service-Portal des Herstellers.

2.1 Zugriff auf das Hersteller-Service-Portal

- (1) Der Auftragnehmer erhält Zugriff auf das Kunden-Service-Portal des Herstellers, um die Service-Tickets und deren Verlauf einsehen zu können. Neue Service-Tickets werden in Absprache mit dem AN vom AG erstellt und priorisiert.

- (2) Service-Tickets der untersten Priorität, die nicht die Betriebssicherheit direkt betreffen, können vom AG auch ohne Rücksprache erstellt werden.
- (3) Der AN erhält das Recht, die Priorisierung umgehend ändern zu können, um eine Störungsbehebung zu beschleunigen oder eine Priorität in Rücksprache herabzustufen. Der Zugriff auf das Portal ist gemeinsam mit Hersteller und Auftraggeber einzurichten.
- (4) Der AN erhält außerdem das Recht, im Störfall mit Priorität 1 oder 2 selbstverantwortlich Service-Tickets im Auftrag des Kunden zu erstellen, um eine Störungsbehebung zu beschleunigen, wenn der AG nicht in der Lage ist, zeitnah ein Service-Ticket zu erstellen.
- (5) Der AN begleitet Service-Leistungen im Rahmen des Forcepoint Enterprise Supports, den der AG mit Erwerb des Firewall-Systems bereits erworben hat. Er steht in direktem Kontakt mit dem Technical Account Manager des Herstellers.

Fernzugriff

- (1) Der AN erhält Fernzugriff über eine gesicherte VPN-Verbindung des AG für Erfüllung der vereinbarten Dienstleistungen. Der Auftragnehmer kann einen eigenen gesicherten Fernzugriff einrichten, der unabhängig vom Firewallsystem erreichbar ist.
- (2) Die Installation von Fernzugriffsgeräten (VPN, Remote-Einwahl) des AN ist im Abstimmung mit dem AG möglich.
- (3) Sämtliche Zugriffsrechte und Methoden sind zu dokumentieren. Ein Zugriff kann zur Störungsanalyse und Fehlerbehebung verwendet werden. Weitere Fernzugriffe sind nur in Absprache mit dem AG erlaubt.
- (4) Fernzugriffe müssen den aktuellen Sicherheitsstandards entsprechen.

3 Leistungsverrechnung

- (1) Für das Monitoring, die Benachrichtigung, Anfragen, einem jährlichen vor-Ort-Termin und die Erreichbarkeit wird eine jährliche Pauschale vereinbart.
- (2) Nicht in Anspruch genommene Dienstleistungsstunden des vor-Ort-Termins (ein Dienstleistungstag) werden einem Stundenkontingent für Service-Leistungen gutgeschrieben und können mit Dienstleistungen des AN verrechnet werden.
- (3) Für erweiterte Service-Leistungen z.B. zur Behebung von Störungen oder umfangreiche Änderungen der Konfiguration (Hard- und Software) werden diese über die in diesem Vertrag vereinbarten Stundensätze verrechnet. Diese Service-Leistungen werden vom AG separat beauftragt.

4 Verschwiegenheitspflicht

Der AN verpflichtet sich, über alle Informationen und Unterlagen sowie über die während der Vertragsdauer vom AG erlangten Kenntnisse strenges Stillschweigen, auch nach Beendigung des Vertrages, zu bewahren. Es müssen insbesondere die Datenschutzrichtlinien des Landes Schleswig-Holstein und der Bundesrepublik Deutschland beachtet werden. Der AN wird seine mit der Vertragsdurchführung beauftragten Mitarbeiter entsprechend verpflichten.

5 Verträge und Kündigung

- (1) Es wird ein EVB-IT Instandhaltungsvertrag geschlossen. Dieses Leistungsverzeichnis ist Vertragsbestandteil. Der Vertrag wird mit der Unterzeichnung wirksam.
- (2) Die Vertragslaufzeit beträgt 60 Monate. Vertragsbeginn ist der 01.01.2027 und endet am 31.12.2031.
- (3) Jede Partei kann das Vertragswerk jederzeit aus wichtigem Grund fristlos schriftlich kündigen.
- (4) Für die gesamte Vertragslaufzeit besteht ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung zwischen dem AN und der Universität zu Lübeck.

6 Vergütung

- (1) Der AG zahlt an den AN jährlich eine Vergütung. Damit sind pauschal alle Leistungen des ANs abgedeckt, sofern diese im vorliegenden Dokument als Leistungsumfang des AN definiert wurden. Diese Vergütung beinhaltet einen jährlichen vor-Ort-Termin zur Firewall-Systemanalyse, Notfall- oder Konfigurationseinsatz im Umfang von 8h inkl. Reisekosten. Nicht in Anspruch genommene Inklusiv-Jahresleistungen können vom AG noch in Rücksprache mit dem AN im Rahmen der oben genannten 8h innerhalb der Vertragslaufzeit beauftragt werden. Die verfügbaren Dienstleistungsstunden werden in einem Stundenkontingent dokumentiert. Leistungen darüber hinaus im Umfeld der Störungs- und Fehlerbeseitigung sind gesondert nach Rechnungsstellung zu vergüten. Die Zahlungen haben seitens des AGs jährlich nach Rechnungsstellung durch den AN innerhalb von 30 Tagen rein netto zu erfolgen.

Jährliche Pauschale für Wartung und Service	
---	--

- (2) Für sonstige vom AG gesondert beauftragte bzw. angeforderte Leistungen gelten folgende Verrechnungssätze:

Stundensatz Systemingenieur	€
Mo. – Fr. 08:00 – 18:00 Uhr (ausgenommen Bundesfeiertage)	
Nachts/Wochenende/Feiertage	

- (3) Alle Preise in diesem Vertrag verstehen sich als Nettopreise zzgl. der jeweils im Zeitpunkt der Leistungserbringung anwendbaren Umsatzsteuer.
- (4) Bei ganztägigen Vor-Ort-Einsätzen (8h) sind die Reisekosten mit dem Stundensatz stets abgegolten.

7 Gültigkeit des Vertrages

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte sich in dem Vertrag eine Lücke herausstellen, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt werden. Anstelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene rechtlich zulässige Regelung gelten, die wirtschaftlich dem am nächsten kommt, was die Vertragsschließenden gewollt hätten, sofern sie diesen Punkt bedacht hätten.

8 Schlussbestimmungen

- (1) Die Übertragung von Pflichten oder Abtretung von Rechten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des AGs.
- (2) Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen und Nebenabreden bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für einen Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.
- (3) Gerichtsstand und Erfüllungsort ist Lübeck.

Datum: _____

Auftragnehmer (AN)

Auftraggeber (AG)