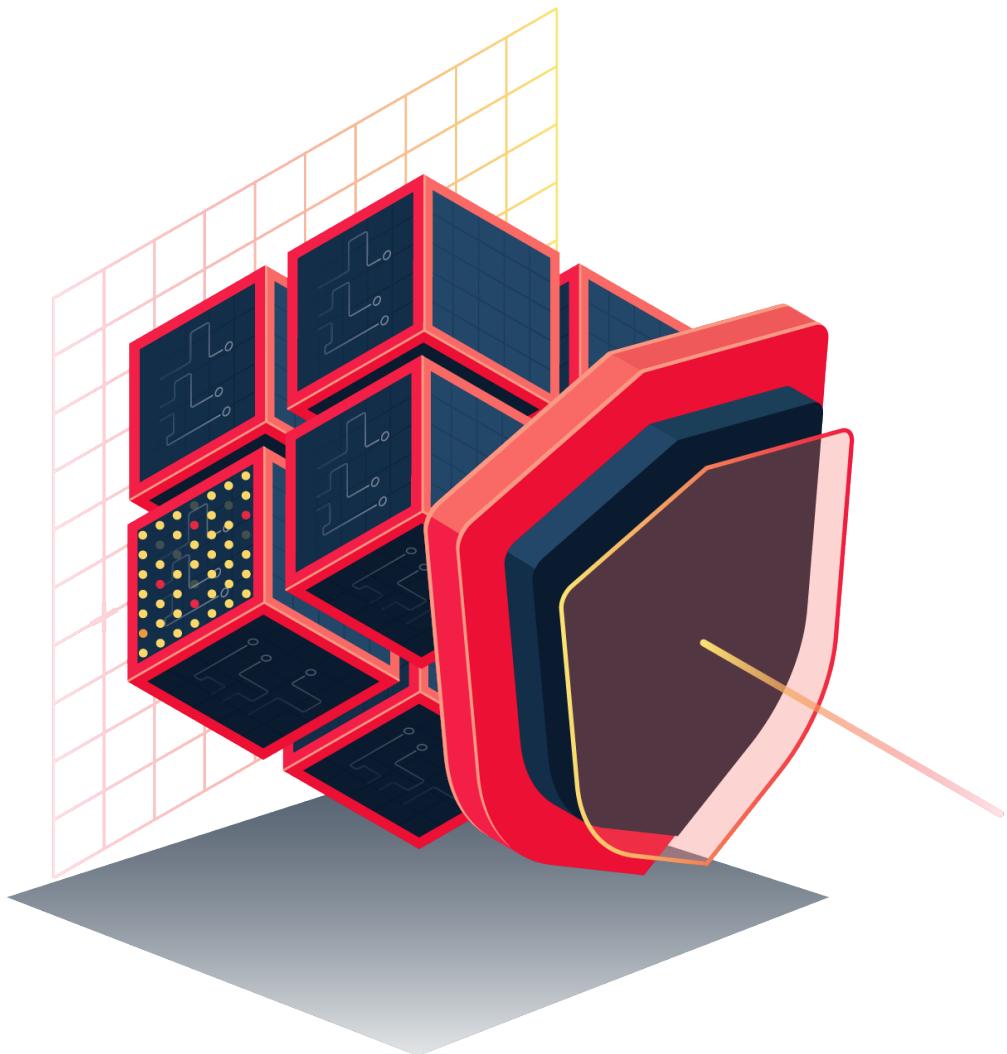




## Leistungsbeschreibung

für folgendes Produkt:

Managed IT-Servicepaket Firewall  
(ohne Hardware)  
One/Basic/Plus/Premium



## **Inhaltsverzeichnis**

Allgemeine Informationen .....	1
Bereitstellung.....	1
Dienstleistungen.....	2
Vorteile für Sie als Kunden .....	3
Kosten und Laufzeit .....	4

## Allgemeine Informationen

### Was ist ein Managed IT-Servicepaket für Firewall?

Managed IT-Servicepaket für Firewalls ist ein umfassender Service, bei dem die datec24 AG als externer Dienstleister die Verantwortung für die Verwaltung und Wartung Ihrer Firewalls Soft- und Hardware übernimmt. Wir übernehmen die Arbeit und sie genießen den Schutz.

### Bereitstellung

- **VPN-Zugriff über eine Site-to-Site Verbindung zur Firewall am Kundenstandort**  
Im Rahmen der Einrichtung übernehmen unsere Fachleute, direkt vor Ort die Konfiguration der notwendigen Netzwerkkomponenten und sorgen für die korrekte Implementierung Ihres Remote-VPN-Zugangs über eine Site-to-Site-Verbindung.
- **Hotline für Fragen und Problemlösung**  
Bei Fragen oder Problemen stehen wir Ihnen jederzeit gerne über unsere Hotline zur Verfügung. Dort erreichen Sie qualifizierte Fachkräfte, die Sie bei der Suche nach individuellen Lösungen umfassend unterstützen können. Unsere Servicezeiten sind von Montag bis Freitag, 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr. Während unserer Servicezeiten steht Ihnen jederzeit ein Ansprechpartner zur Verfügung.
- **IT-Remote und vor Ort Service Team**  
Falls sich ein potenzielles Problem nicht telefonisch klären lässt, stehen wir Ihnen gerne mit verschiedenen Lösungsansätzen zur Seite. Wir bieten sowohl eine Fehlersuche per Remote als auch die Unterstützung durch unsere Techniker, die das jeweilige Anliegen direkt vor Ort bearbeiten können. Unabhängig davon, für welche Option Sie sich entscheiden, unser Team wird sich umgehend mit Ihnen in Verbindung setzen.
- **Zeitkontingent**  
Zusätzlich steht Ihnen bei den Paketen ein monatliches Arbeitszeitkontingent zur Verfügung, welches für regelmäßige Serviceanfragen genutzt werden kann.

Die Abrechnung innerhalb des Kontingents erfolgt minutengenau. Sollten die erforderlichen Serviceleistungen ihr Zeitkontingent überschreiten, werden diese in einer separaten Rechnung im 15-Minuten-Takt ausgewiesen.

Bitte beachten Sie, dass gemäß unseren Geschäftsbedingungen eine Rückerstattung oder Gutschrift für nicht genutztes monatliches Zeitkontingent nicht möglich ist. Bei Fragen oder für weiterführende Informationen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

## Dienstleistungen

- **Einrichtung von VPN-Zugriffen und Site-to-Site Verbindungen**

Wir bieten Ihnen die professionelle Einrichtung von VPN-Zugängen für Ihre Mitarbeiter im Homeoffice sowie im Außendienst an. Darüber hinaus sorgen wir für eine sichere Anbindung Ihrer Außenstellen durch Site-to-Site-Verbindungen. Damit garantieren wir einen reibungslosen und sicheren Datenaustausch zwischen allen Standorten.

- **Monitoring der Firewall**

Durch kontinuierliches Monitoring der Firewall können potenzielle Probleme frühzeitig erkannt und proaktiv gelöst werden, bevor ernsthafte Sicherheitsrisiken entstehen. Mit unserer Monitoring Software können wir nicht nur Probleme frühzeitig erkennen, sondern diese auch schnell und direkt per Remote für Sie lösen.

- **Aktualisierung von Virensignaturen, Spam- und Content-Filter**

Zur effektiven Erkennung von Schadsoftware und zur frühzeitigen Abwehr potenzieller Angriffe ist eine regelmäßige Aktualisierung der Virensignaturen sowie der Spam- und Content-Filter von entscheidender Bedeutung. Im Rahmen unseres Firewall-Managements gewährleisten wir eine kontinuierliche Durchführung dieser Updates, sodass Sie die Vorteile einer umfassend gesicherten Firewall ohne Bedenken nutzen können.

Auf Wunsch unterstützen wir Sie außerdem bei der Implementierung von Black- und Whitelists. Dies ermöglicht eine frühzeitige und effektive Blockierung des Zugangs zu potenziell gefährlichen Webseiten und Inhalten.

- **Regelmäßige Aktualisierung der Firmware**

Durch die konsequente Aktualisierung der Firewall-Firmware auf den neuesten Stand der Technik gewährleisten wir, dass Ihr System stets optimal geschützt ist und alle aktuellen Sicherheitsstandards erfüllt.

- **Automatische Sicherung der Konfiguration**

Im Rahmen unseres Firewall Managements erfolgt automatisch eine Sicherungskopie für die Konfiguration der Firewall, was eine schnelle

Wiederherstellung im Falle von Hardwarefehlern oder Konfigurationsproblemen ermöglicht. Diese Sicherung sorgt dafür, dass im Bedarfsfall sofortige Maßnahmen ergriffen werden können.

- **Lizenz-Erweiterungen einrichten**

Ein erfolgreiches Unternehmen muss sich mit den steigenden Anforderungen neuer Software und Zugriffen auf neue Plattformen auseinandersetzen. Neue Lizenzen müssen daher stets mit einem Blick auf die Firewall eingerichtet werden, um nicht versehentlich blockiert zu werden. Diesen Teil übernehmen wir gerne für sie, damit Ihr neues Programm auch reibungslos funktioniert.

## Vorteile für Sie als Kunden

- **Reduzierte IT-Kosten:** Durch die Auslagerung des Firewall Managements sparen Sie Personalkosten und profitieren von effizienten Prozessen.
- **Verbesserte Sicherheit:** Professionelles Sicherheitsmanagement minimiert das Risiko von Cyberangriffen und Datenverlusten.
- **Höhere Flexibilität:** Sie können sich schnell an veränderte Anforderungen anpassen und neue Technologien einfacher integrieren.
- **Zugang zu Expertenwissen:** Profitieren Sie von der Expertise der datec24 AG und einem bundesweiten Partner Netzwerk von über 370 IT-Systemhäusern bundesweit.
- **Kostentransparenz:** Klare Preisstrukturen und monatliche Abrechnungen ermöglichen eine bessere Budgetplanung und -kontrolle.
- **Regelkonforme Sicherheitsstandards:** Wir sorgen für die automatische Einhaltung von gesetzlichen und branchenspezifischen Vorschriften.
- **Proaktive Wartung:** Durch kontinuierliche Überwachung und Wartung werden Probleme schon vor ihrem Auftreten erkannt und behoben.

Leistungsbeschreibung datec24 AG Managed IT-Servicepaket One/Basic/Plus/Premium  
(Stand 2025-01-28)

## Kosten und Laufzeit

Anfallende Dienstleistungen, werden in Arbeitseinheiten á 15 Minuten zum vereinbarten Stundensatz (datec24 AG Standard-Preisliste) je Tätigkeit und Service Level berechnet.

Mindestlaufzeit: 6 Monate

Kündigungsfrist: 1 Monat

Alle Servicepakete können jederzeit auf ein höherwertiges Paket umgestellt werden. Sobald wir außer Haus tätig werden müssen, stimmen wir diese Aufgaben mit Ihnen ab.

### Preis und Zeitkontingent je Arbeitsplatz:

monatliche Kosten:

Managed IT-Servicepaket Firewall <b>One</b> (ohne Hardware) Zeitkontingent: <b>10 Minuten</b>	
Managed IT-Servicepaket Firewall <b>Basic</b> (ohne Hardware) Zeitkontingent: <b>20 Minuten</b>	
Managed IT-Servicepaket Firewall <b>Plus</b> (ohne Hardware) Zeitkontingent: <b>30 Minuten</b>	
Managed IT-Servicepaket Firewall <b>Premium</b> (ohne Hardware) Zeitkontingent: <b>60 Minuten</b>	

einmalige Aktivierungsgebühr:

Onboarding einer bestehenden Firewall (Nach Aufwand)	
Einrichtung nach Kundenvorgaben (Neugerät) Im Servicepoint der datec24 AG	
Installation der Hardware am Kundenstandort (Neugerät)	

\*Abrechnung pro Gerät (bestehende Hardware und neue Hardware beschafft durch datec24 AG)