



Leistungs- beschreibung

Secure

PYUR
Business

Leistungsbeschreibung

Secure

1. Allgemeines

Mit Secure bietet die HL komm Telekommunikations GmbH (nachfolgend PÿUR Business) dem Kunden professionelle Sicherheitslösungen für die Laufzeit des Kundenvertrags im Rahmen der bei PÿUR Business bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an und übernimmt insoweit deren Betrieb sowie Monitoring-, Change-, Patch- und Incidentmanagement. Die Firewall wird zwischen Kundennetz und Internet geschaltet und bietet möglichst weitgehenden Schutz von Kundennetzwerken vor unberechtigten Zugriffen bzw. Angriffen aus dem Internet.

Der Kunde kann zwischen den Leistungspaketen Secure Net und Secure Net Pro, deren Leistungsinhalt sich aus der Aufstellung unter Ziffer 4. ergibt, sowie etwaig optionalen Zusatzfunktionen wählen.

2. Leistungsmerkmale

Folgende Funktionen/Leistungen können im Rahmen von Secure ausgewählt werden.

2.1 Intelligente Angriffsverteidigung

- Threat Emulation – Zero-Day Protection – Erkennung und Blockierung unbekannter Malware (Emulation von Dokumenten in einer Sandbox) (Zusatzoption)
- Threat Extraction – Entfernung von Malware aus Dokumenten (Zusatzoption)
- IPS – Intrusion Prevention System schützt gegen Protokoll- und Applikationsschwachstellen
- Anti-Bot – erkennt und verhindert, dass Komponenten des Kundennetzwerkes Teil eines Botnetzes werden
- Anti-Virus – transparente Prüfung von Netzwerkprotokollen gegen größer 4,5 Mio. Signaturen von Malware
- Anti-SPAM und E-Mail-Security – Basisschutz Ihrer E-Mail-Infrastruktur

2.2 Zentrale Managementconsole

- Zertifizierte Mitarbeiter betreiben über eine zentrale Management Konsole die Security-Infrastruktur des Kunden
- In der Produktvariante Secure Net Pro kann der Kunde selbsttätig Änderungen der Firewallregeln administrieren
- Über die zentrale Managementkonsole können Konfigurationen sowie PÿUR Business- und Kundenregeln zentral auf die Firewall Komponenten verteilt werden.
- Logging, Monitoring, Event Korrelation, Reporting – das Security Management liefert in Echtzeit grafische Informationen über anstehende Bedrohungen

2.3 Access-Control

- Stateful-Firewall mit DoS (Denial-Of-Service) Schutz
- DMZ – Zonenschutz in Ihrem Netzwerk
- VPN – IPsec Vernetzung von Außenstandorten und Mobile Users
- URL Filtering – kategoriebasierende URL Policy
- Application Control – applikationsbasierende Policy zusätzlich zur Auswertung von TCP/UDP Ports
- Individuelles Regelwerk (spez. Punkte gem. Fragebogen)

3. Serviceleistungen PÿUR Business

3.1 Design des Kundenzugangs

In der Produktvariante Secure Net wird die Firewall mit einer von PÿUR Business festgelegten Konfiguration inklusive Regelwerk installiert.

3.2 Initialkonfiguration

Nach Bereitstellung der festen, öffentlichen IP-Adressen (sofern der Zugang nicht über einen PÿUR Business Anschluss erfolgt) durch den Kunden, wird auf Grundlage der Angaben des Kunden bzgl. der Leistungspakete die Basiskonfiguration implementiert.

Leistungsbeschreibung

Secure

3.3 Initialkonfiguration mit Individuellem Regelwerk

Dem Kunden wird initial ein individuelles Regelwerk gemäß vorherigem Workshop (Secure Net Pro) bzw. ausgefülltem Fragenkatalog (Secure Net) entsprechend dem Leistungspaket konfiguriert. Nach erfolgter Inbetriebnahme zusammen mit dem Kunden, erhält der Kunde eine Bereitstellungsanzeige mit dem aktuellen Konfigurationsstand innerhalb von 5 Arbeitstagen.

Änderungen nach der erfolgten Inbetriebnahme: siehe Punkt 3.4 „Konfigurations- und Regelanpassungen im Betrieb“.

3.4 Konfigurations- und Regelanpassungen im Betrieb

Änderungen nach Inbetriebnahme können durch den Kunden schriftlich beauftragt werden. Die Bearbeitung der Änderungen erfolgt während der Geschäftszeiten der PÿUR Business (Montag bis Freitag außer gesetzliche Feiertage, 8–17 Uhr). Die Realisierung der Änderungen erfolgt i. d. R. innerhalb von 3 Arbeitstagen. In dem Leistungspaket Secure Net Pro kann in jedem Kalendermonat eine Änderung des Firewall Regelwerks mit einem Umfang von bis zu einer Stunde ohne zusätzliches Entgelt in Anspruch genommen werden. Für zusätzliche Änderungen sowie Änderungen in dem Leistungspaket Secure Net gelten die Regelungen gemäß „Preisliste Allgemeine Serviceleistungen“.

3.5 Geteiltes Management im Betrieb

Dem Kunden kann im Rahmen der Produktvariante Secure Net Pro ein eingeschränkter Zugriff auf das zentrale Management für Regeländerungen freigeschaltet werden. Hierzu zählen: Access Policy, Threat Prevention Policy, VPN Policy, VPN Userdatenbank, URL Filter und Application Control Policy. Das Change-Management, die Risikoanalyse, die Fall Back Strategie und die kundeninterne Freigabe stehen in der Verantwortung des Kunden. Grundsätzlich gilt bei der Nutzung des geteilten Managements zunächst die Annahme, dass etwaig auftretende Störungen oder Beeinträchtigungen durch den Kunden verursacht worden sind.

3.6 Betrieb und Überwachung

Die Secure Komponenten werden zentral durch das OMC der PÿUR Business überwacht. PÿUR Business aktualisiert die zur Verfügung gestellten Secure Komponenten mit Updates und Patches. Bei hochkritischen Updates und Patches (CVSS-Score größer gleich 9.1) ist PÿUR Business berechtigt, die Secure Komponenten ohne vorherige Freigabe des Kunden zu installieren. Je nach Verfügbarkeitsmodell kann es bei Secure zu kurzzeitigen Ausfällen der angebotenen Leistung kommen.

4. Leistungspakete

Netzwerkanbindung	Secure Net	Secure Net Pro
DSL	x	
Ethernet	x	x
WLAN	x	
Fiber (Glasfaser, z.B. FTTH)	x	x

Zugangskontrolle	Secure Net	Secure Net Pro
Firewall festes Regelwerk	x	
Firewall individuelles Regelwerk	x	x
Benutzer Authentifizierung im Firewall-Regelwerk	x	x
High Availability		x
Hosted Security		x
DMZ	x	x
VPN IPSec (Site2Site)	x	x

Leistungsbeschreibung

Secure

Zugangskontrolle	Secure Net	Secure Net Pro
Mobile VPN (Client2Site)	x	x
Mobile VPN Pro (Client2Site)		x
URL Filtering	x	x
Application Control	x	x

Management	Secure Net	Secure Net Pro
Regelwerk-Risikoanalyse		x
Smart Event (SIEM)		x
Smart Reporter (Reporting)	x (nur E-Mail)	x
Logging	x	x
Zugriff auf das Regelwerk	x	x
Monitoring		x
Changemanagement	x ¹	x
Patchmanagement	x	x
Incidentmanagement	x	x

Angriffsverteidigung	Secure Net	Secure Net Pro
Intrusion Prevention System (IPS)	x	x
Anti-Bot	x	x
Anti-Virus	x	x
Anti-Spam/E-Mail Security	x	x
Threat Emulation (Zero Day Maleware mittels Sandboxing)	x ¹	x ¹
Threat Extraction (Extraktion von aktivem Inhalt aus Dateien – z.B. Macro, Links, eingebettete Scripte)		x ¹

Aufnahme der Kundenanforderungen	Secure Net	Secure Net Pro
Workshop		x
Fragebogen	x	x

¹ kann optional gegen Aufpreis hinzugebucht werden

5. Optionen

Die nachstehend beschriebenen Funktionen/Leistungen können, soweit sie für das ausgewählte Leistungspaket als zu buchbar ausgewiesen sind, als Ergänzung vom Kunden gegen gesondertes Entgelt für die Dauer der Vertragslaufzeit beauftragt werden.

5.1 Cloud Firewall

Hat der Kunde die Leistung Cloud Firewall beauftragt, wird die Secure Sicherheitslösungen virtualisiert in zwei georedundanten Rechenzentren der PÿUR Business für Private IP und Housing Kunden von PÿUR Business betrieben. Die „Cloud Firewall“ stellt PÿUR Business (auf Wunsch) inklusive eines Internetzugangs mit einer symmetrischen Bandbreite von 50 Mbit/s zur Verfügung.

5.2 Hochverfügbarkeitslösungen

Bei einer Hochverfügbarkeitslösung überlässt PÿUR Business dem Kunden zwei zueinander redundante Firewalls.

Leistungsbeschreibung

Secure

5.3 Mobile VPN

Inkludiert in dem Leistungspaket Secure Net beinhaltet Mobile VPN, die VPN Einwahl mobiler Endgeräte auf das Kundennetz anhand sicherer Authentifizierung, Autorisierung sowie Verschlüsselung der Daten.

PÿUR Business stellt dem Kunden zudem Softwareclients für mobile Endgeräte zur Verfügung. Für die Kompatibilität des Softwareclients mit den mobilen Endgeräten sowie dessen Installation ist der Kunde verantwortlich. PÿUR Business teilt dem Kunden auf Anfrage die Client-Betriebssysteme mit, die laut Hersteller Check Point Software Technologies Ltd. durch die VPN-Nutzersoftware unterstützt werden.

5.4 Mobile VPN Pro

Inkludiert in dem Leistungspaket Secure Net Pro beinhaltet Mobile VPN Pro zusätzlich zum Mobile VPN die volle Netzwerksicherheit wie im Headquarter (Zugangskontrolle + Angriffsverteidigung). Dieses Paket beinhaltet 5 gleichzeitige Verbindungen die auf Wunsch gegen Aufpreis skaliert werden können. PÿUR Business stellt dem Kunden zudem Softwareclients für mobile Endgeräte zur Verfügung. Für die Kompatibilität des Softwareclients mit den mobilen Endgeräten sowie dessen Installation ist der Kunde verantwortlich. PÿUR Business teilt dem Kunden auf Anfrage die Client-Betriebssysteme mit, die laut Hersteller Check Point Software Technologies Ltd. durch die VPN-Nutzersoftware unterstützt werden.

5.5 Managed VPN Site-to-Site

Mit Managed VPN Site-to-Site überlässt und betreibt PÿUR Business verschlüsselte VPN-Verbindungen zwischen den vom Kunden beauftragten Standorten, wobei für alle Endpunkte der VPN-Verbindungen Managed VPN Site-to-Site beauftragt werden muss.

5.6 Regelwerk-Risikoanalyse

Anhand von Unternehmensrichtlinien oder regulatorischen Vorgaben z. B. ISO 27001 wird die vollständige Konfiguration der Secure Komponenten kontinuierlich analysiert und bei Abweichungen entsprechende Hinweise für die Behebung der Nichtkonformität gegeben (Zusatzoption für Secure Net Pro).

6. Leistungs-Produktvoraussetzungen

Voraussetzung für Secure ist ein vom Kunden vorzuhaltender Internetzugang von PÿUR Business oder einem Drittanbieter mit einer festen öffentlichen IP-Adresse (bzw. 3 festen öffentlichen IP-Adressen, sofern der Kunden die Option Hochverfügbarkeit in Anspruch nehmen möchte).

7. Leistungseinschränkung

Netzwerk-Sicherheit basiert auf weitaus mehr Faktoren als den reinen Firewall-Systemen. Die Grundlage für ein hohes Sicherheitsniveau bildet ein beim Kunden vorhandenes Sicherheitskonzept, welches unternehmensweite Gültigkeit besitzt und das Zusammenspiel von technischen Sicherheitsmaßnahmen (Firewall-Systeme, Authentisierung, Viren- und Content-Scanner u. a.), organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen (Überwachung der Sicherheitskomponenten, verbindliche Prozesse und Abläufe sowie ausreichende Nutzer-Qualifikation, Zugangs- und Zugriffsschutz u. a.) und baulichen Sicherheitsmaßnahmen (Gebäudeschutz u. a.) festlegt. Die Erstellung oder Bewertung eines Sicherheitskonzeptes des Kunden ist ausdrücklich nicht Bestandteil von Secure.

Alle Leistungen im Rahmen der Inbetriebnahme und des Betriebs werden mit großer Sorgfalt durch speziell ausgebildetes Personal mit großer Projekterfahrung erbracht. Dennoch kann PÿUR Business nicht gewährleisten, dass die Dienstleistung Secure ununterbrochen zur Verfügung steht oder hundertprozentigen Schutz bietet.

8. Produkt- und Leistungsänderungen

PÿUR Business kann abweichende Firewall-Fabrikate und -Typen einsetzen oder während der Vertragslaufzeit die vorhandenen Firewall-Fabrikate und -Typen durch andere ersetzen, wenn die wesentlichen technischen Randbedingungen gemäß den Leistungspaketen weiterhin erfüllt werden.

Leistungsbeschreibung

Secure

9. Mitwirkungspflichten des Kunden

PYUR Business installiert Secure Komponenten in unmittelbarer Nähe des Internetabschlusses (i. d. R. ein RJ45-Anschluss). Der Kunde sorgt auf seine Kosten dauerhaft für eine geeignete Stromversorgung und Klimatisierung dieser Technik sowie für ausreichend Schutz vor unbefugtem Zugriff durch Dritte. Der Kunde ist nicht berechtigt, an der durch PYUR Business betriebenen Technik Änderungen vorzunehmen bzw. sich auf diese einzuloggen, es sei denn, der Kunde hat die Leistungen, welche im Punkt 3.5 „Geteiltes Management im Betrieb“ – beschrieben sind, beauftragt. Der Kunde hat PYUR Business im Rahmen der Vertragsdurchführung ungehinderten Zugang zu der von PYUR Business betriebenen Technik zu gewähren. PYUR Business ist es jederzeit gestattet, vom Internet aus auf die Komponenten zu Servicezwecken und Remote Management im Rahmen des Dienstleistungs-Portfolios Secure zuzugreifen. Die Secure Komponenten dürfen nur mit Zustimmung von PYUR Business an einem anderen als dem vereinbarten Ort aufgestellt werden. Falls von PYUR Business oder PYUR Business Partnern Passwörter bzw. Zugangsdaten für die Secure Komponenten an den Kunden übergeben werden, so sind diese dauerhaft vor dem Zugriff durch Unbefugte zu schützen. Falsch eingegebene Zugangsdaten können zu Dienstunterbrechungen führen.

Sämtliche durch PYUR Business bereitgestellte Technik verbleibt im Eigentum von PYUR Business und ist kundenseits pfleglich zu behandeln, vor Verlust zu schützen und nach Vertragsbeendigung innerhalb von 14 Tagen zu demontieren und an PYUR Business zurückzusenden.

Sämtliche notwendigen Konfigurationsarbeiten an kundeneigener Technik (PC, Verkabelung, Telefon/TK-Anlage usw.) hat der Kunde selbst vorzunehmen.

10. Dienstverfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Dienstes Secure Net Pro liegt bei min. 99,5% im Jahresdurchschnitt.

Die Verfügbarkeit des Dienstes Secure Net liegt bei 99,0% im Jahresdurchschnitt.

10.1 Definition der Verfügbarkeit

Unter der Verfügbarkeit wird der prozentuale Anteil eines Kalenderjahres verstanden, währenddessen der Dienst nicht von Störungen betroffen ist, die PYUR Business zu vertreten hat.

10.2 Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit in Prozent wird auf jährlicher Basis nach folgender Formel berechnet:

$$100 \times (\text{Gesamtzeit eines Jahres} - \text{Summe aller Entstörzeiten für Störungen}) / \text{Gesamtzeit des betreffenden Jahres.}$$

Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden geplante Wartungsarbeiten sowie Ausfälle und Fehler, die im Verantwortungsbereich des Vertragspartners oder Dritter liegen, nicht berücksichtigt.

11. SLA-Zuordnung

Dem Dienst Secure Net Pro ist, sofern nicht anders vereinbart, im Standard das Service Level „Profi“ zugeordnet.

Dem Dienst Secure Net ist, sofern nicht anders vereinbart, im Standard das Service Level „Standard“ zugeordnet.

Die weiteren Informationen zu den unterschiedlichen SLAs entnehmen Sie dem separaten und aktuell gültigen „Service Level Agreement“ von PYUR Business.

12. Allgemeine Bestimmungen

Es gelten ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für PYUR Business Telekommunikationsdienstleistungen der HL komm Telekommunikations GmbH.



Wir sind für Sie da.

HL komm Telekommunikations GmbH
Nonnenmühlgasse 1, 04107 Leipzig
Telefon: + 49 (3 41) 86 97 0
Telefax: + 49 (3 41) 86 97 4 99
E-Mail: business@pyur.com
www.pyur.com/business

Geschäftsführer:
Erik Dähne, Richard Fahringer, Dr. Daniel Ritz, Eike Walters
Registergericht: Amtsgericht Leipzig, HRB 13672

pyur.com/business

PYUR
B u s i n e s s