

Managed Security Meraki

Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen

Stand: Mai 2019

T-Mobile Austria GmbH

Rennweg 97-99

1030 Wien

Inhalt

1	Einleitung	3
2	Leistungsbeschreibung Managed Security Meraki	3
2.1	Zentrale Servicemerkmale von Managed Security Meraki	4
2.2	Features	4
2.2.1	Firewall:	4
2.2.2	Erweiterte Einstellungen der Software mit Option Advanced Security: ...	4
2.2.3	VPN:	5
2.2.4	WAN:	5
2.3	Technische Spezifikation der Firewall	5
2.4	Optionen	6
2.4.1	WLAN Option	6
2.4.2	Advanced Security Option	6
2.4.3	Voraussetzungen für den Betrieb	6
2.6	Konfiguration/Installation/Mitwirkungspflichten des Kunden ...	7
3	Entgeltbestimmungen	8
3.1	Optionen	8
3.2	Optionen	8
4	Mindestvertragsbindung	9
5	Qualität/Wartungsarbeiten	9
6	Serviceübergabe	9
7	Netzabschlusspunkt	9
8	Support und Servicemanagement	9
8.1	SLA Optionen	10
8.2	Service Level Agreement	10

1 Einleitung

Managed Security Meraki ist ein Service der T-Mobile Austria GmbH (in Folge kurz „TMA“), das dem Kunden das Management einer professionellen Firewall Lösung abnimmt und dabei bewährte Lösungen von Cisco Meraki zur Verfügung stellt.

TMA erbringt dabei sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit diesen Services auf Grundlage ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf Festnetz-Basis für Unternehmer (im Folgenden kurz „AGB“ genannt) sowie zu den Bedingungen der Allgemeinen Entgeltbestimmungen für Verträge für Verbraucher sowie dieser Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen (im Folgenden kurz „EB/LB“ genannt). Die jeweils gültigen AGB und EB/LB sind unter <http://www.magentabusiness.at/agb/> zu finden. Auf sämtliche Leistungen finden darüber hinaus die Cisco Meraki Herstellerbedingungen in der jeweils gültigen Fassung, welche unter www.meraki.com bzw. <https://meraki.cisco.com/support/#policies:eca> abrufbar sind, Anwendung.

Für alle Softwarelizenzen gelten die Bedingungen des Herstellers Cisco Meraki, abrufbar unter <https://meraki.cisco.com/support/#policies:eca> in der jeweils gültigen Fassung.

Beim gegenständlichen Managed Security Meraki Service handelt es sich um eine cloudbasierende Managed Security Lösung von Cisco Meraki. Diese cloudbasierende Lösung gewährleistet eine sehr hohe Skalierbarkeit, Flexibilität und einen effizienten Betrieb.

Alle in dieser EB/LB verwendeten Produkt- oder Markennamen dienen nur zu Identifizierungszwecken und sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Unternehmen.

2 Leistungsbeschreibung Managed Security Meraki

TMA stellt dem Kunden auf Grundlage der Bestimmungen dieser EB/LB eine Meraki Firewall und als Option eine (1) Advanced Security License entgeltlich zur Verfügung.

Managed Security Meraki ist ein Managed Service, das dem Kunden die Grundwartung der von TMA zur Verfügung gestellten Firewall abnimmt. Die Firewall wird regelmäßig mit neuen Firmware-Versionen und Antivirus-Signaturen bei Advanced License upgedatet. Darüber hinaus werden auch notwendige Upgrades der Software (insbesondere Funktionsänderungen und/oder Anpassungen der Software) regelmäßig durchgeführt. Das Firewall Service ist somit technisch immer auf dem Letztstand.

Die Konfiguration der Firewall selbst ist in der Cloud gespeichert. Konfigurationsänderungen können durch den Kunden telefonisch über die TMA Serviceline gemäß Punkt 2.4 dieser EB/LB bekannt gegeben werden. Der Kunde ist für allfällige Konfigurationsänderungen und insbesondere auch für die Sicherheit seines gesamten Netzwerks weiterhin selbst verantwortlich.

TMA erbringt innerhalb der Servicezeiten gemäß Punkt 8 „Support und Servicemanagement“ dieser EB/LB den Business Support für das Managed Security Service. Der TMA Support beinhaltet den Betrieb und die (Remote)Überwachung/Störungsbehebung der Firewall über einen Internetzugang, eine allfällige Vor-Ort

Störungsbehebung am Firewall Standort, automatische Updates und notwendige Upgrades der Software sowie den allfälligen Austausch einer defekten Firewall.

Die regelmäßigen Software-Updates werden während des laufenden Betriebs durchgeführt und beeinflussen die Nutzung des Services nicht. Notwendige Software-Upgrades werden dem Kunden 14 Tage vor der Installation bekanntgegeben und führen zu einer vorübergehenden Unterbrechung des Service. Notwendige Software-Upgrades werden grundsätzlich während des Wartungsfensters gemäß Punkt 5 dieser EB/LB durchgeführt. Sollte das notwendige Software-Upgrade nicht innerhalb des Wartungsfensters durchführbar sein, behält sich TMA das Recht vor, das notwendige Upgrade im Abstimmung mit dem Kunden außerhalb des Wartungsfensters durchzuführen. TMA ist während der Durchführung der notwendigen Software-Upgrades berechtigt, das Service für die Dauer der Arbeiten außer Betrieb zu setzen.

Änderungen an Konfigurationen der Hard- und Software dürfen nur von TMA durchgeführt werden. Eingriffe durch IT-Administratoren des Kunden bedürfen der Zustimmung der TMA.

2.1 Zentrale Servicemerkmale von Managed Security Meraki

Das gegenständliche Cisco Meraki Managed Security Service vereinfacht Unternehmensnetzwerke. Das zentrale Cloud Management ermöglicht eine hohe Skalierbarkeit und ein reibungsloses Zusammenspiel mit anderen Cisco Meraki Firewalls. Beispielsweise können auf Kundenwunsch Site-to-Site Virtual Private Networks (VPN) innerhalb kurzer Zeit von TMA erstellt und verwaltet werden. Das Cisco Meraki Managed Security Service entspricht aktuellen Sicherheitsstandards und bietet eine hohe Flexibilität bei der Konfiguration der Systeme.

2.2 Features

2.2.1 Firewall:

- Layer-3 Firewall
- Konfiguration verschiedener Sicherheitszonen (VLAN/DMZs)
- Group Policies
- Port Forwarding und 1:1 NAT
- Statische IP-Routen
- DHCP Server / DHCP Relay

2.2.2 Erweiterte Einstellungen der Software mit Option Advanced Security:

- Contentfilter
- Google SafeSearch
- YouTube for Schools
- Malware Detection
- Intrusion Detection System und Intrusion Prevention System (IDS/IPS)

2.2.3 VPN

- Site-to-Site VPN (nicht bei Meraki Z3)
- Client VPN
- WAN Optimierung

2.2.4 WAN:

- USB Schnittstelle für UMTS Backup über 3G/LTE (USB-Stick und SIM-Karte sind vom Kunden selbst auf eigene Kosten bereit zu stellen)*.
- Traffic Shaping / QoS

* Die Verantwortung für die ordnungsgemäße Datensicherung bzw. das Backup der zur Wiederherstellung der Systemfunktionalität benötigten Daten – liegt ausschließlich beim Kunden.

2.3 Technische Spezifikation der Firewall

Grundpaket	Z3	MX67W	MX84	MX100
Statefull Firewall Throughput*	100 Mbps	450 Mbps	500 Mbps	750 Mbps
Advanced Security Throughput	n/a	300 Mbps	320 Mbps	650 Mbps
WAN Interfaces (Dedicated)	1 x GbE RJ45	1 x GbE RJ45	2 x GbE RJ45	1 x GbE RJ45
LAN Interfaces (Fixed)	4 x GbE RJ45	4 x GbE RJ45	8 x GbE RJ45 2 x GbE (SFP)	8 x GbE 2 x GbE (SFP)
USB for 3G/4G Failover	Yes	Yes	Yes	Yes
Mounting	Desk / Wall	Desk / Wall	1U rack	1U rack
Dimension	[(173 x 112 x 26.3)	[(239 x 164 x 27)	(483x254x44)	[(483x254x449)
Weight	0.386 kg	0.83 kg	4.1 kg	4.1 kg
Power Supply	[(50W	[(30W	32W	[(55W
Operation Temperature	0° - 40° C	0° - 40° C	0° - 40° C	[0° - 40° C
Humidity	5-95%	5-95%	5-95%	5-95%

* Grundsätzlich steht bei dem Service Managed Security Meraki die Statefull Firewall Throughput Bandbreite zur Verfügung. Diese Bandbreite kann sich durch das Aktivieren von Features entsprechend verringern bzw. den Durchsatz der Firewall beeinflussen.

TMA weist ausdrücklich darauf hin, dass auf Grund der Einstellungen und Vorgaben des Herstellers nicht alle vorgenannten Features beliebig untereinander kombinierbar sind. Für Fragen zur Kombinierbarkeit dieser Features steht Ihnen unser Business Vertrieb wie folgt zur Verfügung:

Sales Hotline: 0800 676 800

2.4 Optionen

2.4.1 WLAN Option

WLAN besteht nur bei der Cisco Meraki MX67W Firewall Meraki Z3. Folgende zusätzliche Funktionen stehen damit zur Verfügung.

- Dual-band, dual-concurrent: 2.4 & 5 GHz
- 2-stream 802.11ac und 802.11n, bis zu 1.2 Gbps
- Supports bis zu 4 SSIDs

2.4.2 Advanced Security Option

Durch diese Option werden folgende Funktionen freigeschalten und nutzbar.

- Contentfilter
- Layer-7 Firewall (Application Firewall)
- Google SafeSearch
- YouTube for Schools
- Advanced Malware Protection (AMP)
- Intrusion Detection System und Intrusion Prevention System (IDS/IPS)

2.4.3 Voraussetzungen für den Betrieb

Aufgrund der hohen Qualitätskriterien und des umfassenden Business Supports wird grundsätzlich ein TMA Internetanschluss empfohlen. Der Betrieb von Managed Security Meraki Firewalls ist aber auch mit einem Breitband Internetanschluss eines anderen Providers möglich. Bei gleichzeitiger Bestellung eines TMA Breitband Internetanschlusses ist der Bereitstellungstermin von der Verfügbarkeit dieses Anschlusses gemäß der jeweils geltenden Leistungsbeschreibung des gewählten Breitband Internetanschlusses abhängig.

Um alle Features der Managed Security Meraki nutzen zu können, muss der Firewall eine öffentliche IP-Adresse zugewiesen werden. Sollte dies durch eine Umkonfiguration des TMA Internetmodems nicht möglich sein, muss ein entgeltlicher Modemtausch gemäß der für den jeweiligen UPC Business Austria Breitband Internetanschluss jeweils geltenden Leistungsbeschreibung (abrufbar unter <http://www.magentabusiness.at/agb/> mitbestellt werden. Sollten Sie einen Internetanschluss samt Internetmodem von einem anderen Telekomanbieter zur Verfügung gestellt bekommen, muss diesem Internetmodem ebenfalls eine öffentliche IP-Adresse zugewiesen werden.

Für Fragen zur Verfügbarkeit der TMA Breitband Internetanschlüsse an Ihrem Standort steht Ihnen unser Business Vertrieb wie folgt zur Verfügung:

Sales Hotline: 0800 676 800

2.6 Konfiguration/Installation/Mitwirkungspflichten des Kunden

Die Installation der von TMA im Rahmen von Managed Security Meraki gelieferten Firewall erfolgt mittels des mitgelieferten Kabels im Rahmen eines Vor-Ort-Installationservices durch TMA. Die Konfiguration des Endgerätes erfolgt nach Ermittlung der gewünschten Kunden Konfigurationen gemeinsam mit dem Kunden (bei Vertragsabschluss bzw. beim Vor-Ort-Installationservice) durch TMA. Für den Fall, dass eine vorhandene Firewall ersetzt werden soll, muss der Kunde TMA eine aktuelle Konfiguration der zu ersetzenden Firewall zur Verfügung stellen.

Der Kunde wird Leserechte auf der gelieferten Firewall erhalten. Der Kunde ist verpflichtet, die damit verbundenen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln. Sollte die Nichteinhaltung dieser Pflicht durch den Kunden zum Auftritt eines Schadens führen, haftet TMA dafür nicht. Sollte infolge ein Schaden seitens TMA auftreten. Behält sich TMA das Recht vor, Schadenersatzansprüche gegen Kunden geltend zu machen. Darüber hinaus ist der Kunde insbesondere rechtzeitig vor der Erbringung von Serviceleistungen durch TMA verpflichtet eine Sicherung seiner Daten auf eigene Kosten und eigens Risiko durchzuführen.

Nach der Grundkonfiguration können gewünschte Änderungen der Konfiguration der Firewall durch den Kunden telefonisch über unsere Business Serviceline (Punkt 8 „Support und Servicemanagement“) bekanntgegeben werden. Pro Jahr sind bis zu 10 Änderungen der Konfiguration der Firewall (beispielsweise das Einpflegen und Ändern von Konfigurationsregeln der Firewall, Einpflegen oder Änderung des Content Filters, usw.) in den monatlichen Entgelten inkludiert. Jede weitere Änderung der Konfiguration der Firewall wird gemäß Punkt 3.1 dieser LB/EB verrechnet.

Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, verschieben sich die Zeitpläne für die von TMA zu erbringenden Leistungen in angemessenem Umfang.

3 Entgeltbestimmungen

Alle Entgelte verstehen sich exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Firewall Type	Einmalentgelte	Einmalige Entgelte	Monatliche Entgelte
	Bei 24 Monaten Mindestvertragsbindung	Bei 36 Monaten Mindestvertragsbindung	
Z3	€150,00	€0,00	€20,00
MX67W	€150,00	€0,00	€30,00
MX67W mit Advanced Security	€150,00	€0,00	€79,00

Firewall Type	Einmalentgelte	Monatliche Entgelte	Monatliche Entgelte
		Bei 24 Monaten Mindestvertragsbindung	Bei 36 Monaten Mindestvertragsbindung
MX84	€0,00	€200,00	€159,00
MX100	€0,00	€699,00	€599,00

3.1 Optionen

Firewall Type	Monatliche Entgelte WLAN Option	Monatliche Entgelte SLA	Monatliches Entgelt SLA
		Medium	Large
Z3	inkludiert	€10,00	€15,00
MX67W	inkludiert	€15,00	€25,00
MX84	nicht verfügbar	€50,00	€70,00
MX100	nicht verfügbar	€120,00	€150,00

3.2 Optionen

	Einmalig pro Bearbeitung?
Bearbeitungsentgelt für die manuelle Zuordnung einer Zahlung (manuelle Zahlungszuordnung)*	€15,00
Ab der 11. Änderung der Konfiguration der Firewall pro Jahr, pro Änderung	€20,00

* Eine richtige und automatische Zuordnung der Zahlung kann nur bei einem Lastschriftmandat bzw. der Verwendung der originalen Zahlungsanweisung gewährleistet werden. Bei Telebanking muss der Kunde die jeweils auf der Zahlungsanweisung angegebene Referenznummer im Feld „Zahlungsreferenz“ eintragen, damit wir die Zahlung automatisiert zuordnen können.

4 Mindestvertragsbindung

Die Mindestvertragsbindung beträgt 24 oder 36 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsbindung vereinbart wurde.

5 Qualität/Wartungsarbeiten

TMA Business betreibt die angebotenen Services/Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. TMA orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik. Ein unterbrechungsfreier Dienst/Service kann allerdings nicht garantiert werden und ist auch nicht geschuldet. TMA ist bemüht, Serviceausfälle möglichst rasch zu beheben.

Notwendige (Remote)Wartungsarbeiten an der Firewall sowie notwendige Upgrades der Software werden von TMA grundsätzlich während des Wartungsfensters von Montag bis Sonntag von 22:00 Uhr bis 06:00 Uhr durchgeführt, sofern keine dringenden Gründe eine sofortige Wartung bzw. Entstörung erfordern.

6 Serviceübergabe

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, abhängig vom Hersteller Meraki, für die Meraki MX 65W und MX84 innerhalb von 20 Werktagen bzw. für die Meraki MX 100 und größer innerhalb von 30 Werktagen nach Bestellung bzw. ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Insbesondere beginnt die Frist erst zu laufen, wenn der Kunde alle für den Vertragsabschluss und dessen Durchführung nötigen Daten gegenüber TMA bekannt gegeben hat.

7 Netzabschlusspunkt

Der physikalische Netzabschlusspunkt (NAP) ist die von TMA für die Installationsadresse zur Verfügung gestellte Firewall.

Für Hardwarekomponenten, die nicht von TMA geliefert wurden, übernimmt TMA keine Haftung, Gewährleistung und keinen Support. Diese Hardwarekomponenten selbst sowie Betrieb, Konfiguration und Wartung derselben obliegen ausschließlich dem Kunden.

8 Support und Servicemanagement

Für das Service Managed Security Meraki wird ein Business Support zu technischen Fragen zur Verfügung gestellt. Der TMA Support steht von Montag bis Sonntag von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr unter der Serviceline 067620333 zur Verfügung. Unter dieser Serviceline nimmt TMA auch Störungsmeldungen des Kunden entgegen.

Falls eine Störung den Tausch einer Firewall erforderlich macht, sendet TMA innerhalb von 5 Werktagen kostenlos eine Ersatz Firewall an den Kunden.

Voraussetzung für den kostenlosen Austausch der Firewall ist jedoch, dass der Kunde die defekte Firewall spätestens mit Erhalt der Austauschfirewall in ordnungsgemäßem Zustand mit einer Fehlerbeschreibung

und einer entsprechenden Schutzverpackung an die dem Kunden bei der Störungsbehebung bekanntgegebene Adresse versendet.

Nicht von TMA gelieferte Hardwarekomponenten sind vom Servicemanagement ausgenommen!

8.1 SLA Optionen

Im Rahmen der Business Service Level Agreements (SLA) werden garantierte Zeiten und Verfügbarkeiten im Störfall für Managed Security Meraki vereinbart. Es wird zwischen zwei verschiedenen SLA unterschieden: SLA medium und SLA large. Diese SLA können vom Kunden optional und entgeltlich gemäß Punkt 3.1 dieser EB/LB bezogen werden.

Störungsannahme

Definiert den Zeitraum, wann eine Störung der Service Line gemeldet werden kann.

Reaktionszeit

Definiert den maximalen Zeitraum, bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung.

Entstördauer

Definiert den durchschnittlichen bzw. maximalen Zeitraum, von der Meldung der Störung bis zu Entstehung des Service.

8.2 Service Level Agreement

Option	SLA medium	SLA large
Störungsannahme *1)	Mo – So 0 – 24 Uhr	Mo – So 0 – 24 Uhr
Verfügbarkeit Service Techniker *2)	Mo – So 7 – 19 Uhr	Mo – So 7 – 19 Uhr
Reaktionszeit *3)	max. 4 Std*3)	Max. 3 Std
Terminfenster des Kunden vor Ort	3 Stunden	2 Stunden
Technikereinsatz *4)	Inkl.	Inkl.
Ersatzgerät*4)	Inkl.	Inkl.
Gutmeldung via Call Center	Inkl.	Inkl.
Maximale Entstördauer	8 Stunden *3)	6 Stunden

*1) Störungsannahme unter 059 999 4000 *2) An Werktagen, ausgenommen 24.12. und 31.12. *3) Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Servicetechnikers unterbrechen die angeführte Entstörzeit und Reaktionszeit *4) sofern die Störung nicht durch den Kunden verursacht wurde