

SUN MONITORED FIREWALL UND VPN SERVICES

DEUTSCHLAND

1. UMFANG

Dieser Service besteht aus der Überwachung von Firewall Appliances und VPN-Tunneln und wird dem Kunden durch Sun in Zusammenarbeit mit VeriSign zur Verfügung gestellt.

Zu den Hauptbestandteilen des Sun Monitored Firewall und VPN Service zählen folgende:

- Überwachung der Gerätebetriebszeit rund um die Uhr
- Sicherheitsereignisüberwachung und -reaktion rund um die Uhr
- 90-tägige Datenspeicherung auf dem Sun MSS-Kundenportal
- Firewall-Protokollüberwachung
- VPN-Konfiguration und Unterstützung von Site zu Site

Informationen zur Verfügbarkeit des Services erhalten Sie bei Ihrem Sun-Vertragshändler.

Diese Serviceliste bezieht sich auf folgende Services:

- Monitored Firewall/VPN Service – Small Office/Branch Office von Sun
- Monitored Firewall/VPN Service – Small Office/Branch Office High Availability von Sun
- Monitored Firewall/VPN Service – Corporate von Sun
- Monitored Firewall/VPN Service – Corporate High Availability von Sun
- Monitored Firewall/VPN Service – Enterprise von Sun
- Monitored Firewall/VPN Service – Enterprise High Availability von Sun
- Remote Installation Service für Monitored Firewall/VPN Service – Small Office/Branch Office von Sun
- Remote Installation Service für Managed Firewall/VPN Service – Small Office/Branch Office High Availability von Sun
- Remote Installation Service für Monitored Firewall/VPN Service – Corporate von Sun
- Remote Installation Service für Sun Monitored Firewall/VPN Service – Corporate High Availability von Sun
- Remote Installation Service für Monitored Firewall/VPN Service – Enterprise von Sun
- Remote Installation Service für Monitored Firewall/VPN Service – Enterprise High Availability von Sun

2. AUFGABEN UND LEISTUNGEN

2.1. Zulässige Produktplattformen

Managed Security Services von Sun (Sun MSS) bietet den Monitored Firewall und VPN Service von Sun für englische Versionen der zulässigen Produktplattformen, die in der von Sun MSS genehmigten Plattformliste im Abschnitt „Monitored Firewall/VPN Services“ festgelegt sind. Die von Sun MSS genehmigte Plattformliste kann unter <http://www.sun.com/service/managedservices/security.html> eingesehen

werden.

High Availability-Optionen des Monitored Firewall/VPN Service von Sun beinhalten ein Firewall-Paar, das als Aktiv-/Standby-Konfiguration bereitgestellt wird. Im Falle eines Versagens der aktiven Firewall wird die Standby-Firewall zur Sicherstellung eines unbeeinträchtigten Services eingesetzt.

2.2. Remote Installation

Sun stellt die MSS Remote Installation von Sun in drei Phasen bereit: Informationserfassung; Implementierung von sicheren Abwehrvorrichtungen (Security Defense Appliance, SDA) und Service-Einrichtung und Installation.

2.2.1. Informationserfassung

Sun stellt dem Kunden die Kundenprofilvorlage von Sun MSS zur Informationserfassung zur Verfügung.

Sun stellt dem Kunden das Services-Bestellformular von Sun MSS zur Verfügung, in dem der Kunde Services von Sun bestellen kann.

2.2.2. Implementierung der Security Defence Appliance (SDA)

Sun bestimmt die Anzahl an Security Defence Appliance (SDA)-Geräten („Geräte“) (die Software- und Hardwareplattformen, die Vorgänge wie Datenerfassung, -aggregation und -übertragung in Zusammenhang mit den Managed Security Services unterstützen), die für den bzw. die Service(s) und die jeweiligen Einsatzorte in der Kundenumgebung (der vom Kunden im Rahmen der Sun MSS Services-Bestellung festgelegte Standort für die Installation des Sun-Systems) erforderlich sind.

Sun stellt auf eigene Kosten ein Modem bereit, das an die analoge Telefonleitung (POTS-Leitung) angeschlossen werden muss. Die Kosten für die Telefonleitung sind vom Kunden zu tragen. Auf diese Weise wird Out-of-Band-Zugriff gewährleistet.

2.2.3. Remote Installation des Sun MSS Service

- Sun liefert neue Geräte direkt an das Security Operations Center („SOC“), wo sie konfiguriert und anschließend weiter an den Kundenstandort gesendet werden. Die Kosten dafür, einschließlich aller Zollgebühren, sind vom Kunden zu tragen.
- Sun stellt bestehende Geräte mit Vor-Ort-Unterstützung durch den Kunden remot bereit.
- Sun bietet dem Ansprechpartner des Kunden während der Installation der gesamten Ausstattung telefonischen Support am Implementierungsstandort.
- Sun greift auf das bzw. die Geräte(e) von remoter Stelle zu und führt die verbleibenden Konfigurations- und Serviceaktivierungsaufgaben durch, wie das Testen der Konnektivität zwischen dem Security Operations Center (SOC) und der Security Defence Appliance (SDA) sowie das Sicherstellen einer Anmeldung durch den Kunden beim Kundenportal von Sun MSS.
- Sun plant die Bereitstellung und Installation des Services in Einklang mit den Change-Management-Verfahren, die vom Kunden im Rahmen der Informationserfassungsphase bereitgestellt wurden.

2.2.4. Optionen zur Implementierung der Security Defense Appliance (SDA)

Sun stellt die SDA(s) im Rahmen einer der zwei unten beschriebenen Implementierungsoptionen bereit.

- Standard-Implementierung. Sun übernimmt die Beschaffung und den Aufbau der SDA sowie deren Beförderung zum Implementierungsstandort des Kunden.
 - Sun benachrichtigt den Kunden gegebenenfalls im Laufe der Informationserfassungsphase über die Anzahl der jeweils erforderlichen SDAs sowie deren Position im Kundennetzwerk.
 - Sun konfiguriert die SDAs und liefert sie an den Implementierungsstandort des Kunden.
 - Sun greift auf das bzw. die Gerät(e) von remoter Stelle zu und führt nach dem Aufbau aller erforderlichen SDAs die verbleibenden Konfigurations- und Serviceaktivierungsaufgaben mithilfe des zuständigen Netzwerktechnikers des Kunden durch.
- Sun kann eine High Availability-Option bieten, die aus einem Paar identischer SDAs besteht, das am Kundenstandort im Rahmen einer Ausfallkonfiguration mit hoher Verfügbarkeit eingesetzt wird. Diese Option steht bei Kundenanfragen als separate Kaufoption für bestimmte Plattformen zur Verfügung, die in der genehmigten Geräteliste von Managed Security Services unter folgender Adresse aufgelistet sind: <http://www.sun.com/service/managedservices/security.html>

2.3. Kontinuierlicher Service

2.3.1. Überwachung der Gerätebetriebszeit rund um die Uhr

Sun übernimmt die Überwachung der Betriebszeit der Firewall und des VPN-Geräts über die vom Kunden bereitgestellte POTS-Leitung.

Das Sun SOC führt eine manuelle Prüfung durch, bevor es den Kunden innerhalb der von Sun festgelegten Reaktionszeit benachrichtigt.

Sun ersetzt Geräte, die sich in deren Eigentum befinden, falls ein Ersatz im Ermessen von Sun als erforderlich betrachtet wird.

2.3.2. Sicherheitsereignisüberwachung und -reaktion

Sun sammelt die von der Security Defense Appliance (SDA) generierten Sicherheitsereignisdaten und übermittelt sie an das Security Operations Center (SOC) von Sun.

Sun teilt sämtliche Ereignisse in unterschiedliche Sicherheitsstufen ein:

- Major Events: Ereignisse, die nach Ansicht von Sun ein beträchtliches Risiko für den Kunden darstellen und potenziell zu einer starken Beeinträchtigung oder einem servicebezogenen Angriff führen können. Bei diesen Ereignissen ist eine unmittelbare Benachrichtigung und rasche Lösung seitens Suns oder des Kunden nötig. Sun bestimmt, welche

Ereignisse in die Kategorie „Major Event“ fallen und nutzt dabei Signaturprioritäten, Algorithmen, Ereigniskorrelation und sein eigenes fachliches Urteil.

- Minor Events: Alle anderen Sicherheitsvorfälle gelten als Minor. Dazu zählen auch Ereignisse, die von Sun zwar gemeldet werden, jedoch keine unmittelbare Bedrohung oder Gefahr darstellen.

Im Falle des Auftretens eines Major Event generiert Sun automatisch ein Ticket und leitet es an einen Mitarbeiter des Sun SOC weiter. Der Mitarbeiter des Sun SOC überprüft das Ereignis, führt grundlegende Analysen durch und benachrichtigt den Kunden innerhalb der von Sun festgelegten Reaktionszeiten.

Sun stellt dem Kunden eine Beschreibung des Ereignisses und des damit verbundenen Kontexts zur Verfügung. Sun veröffentlicht das Ereignis auf dem Sun MSS-Kundenportal und gibt es zum Reporting frei. Sun unternimmt im Rahmen dieses Services keine Tiefenanalysen, Reaktionen auf Vorfälle, forensische Untersuchungen oder Gegenmaßnahmen.

Sun veröffentlicht kleinere Ereignisse, so genannte Minor Events, auf dem Sun MSS-Kundenportal und gibt sie zur Berichterstellung frei (d. h. Berichte und andere Leistungen, die dem Kunden durch die Nutzung der Services von Sun bereitgestellt wurden). Kleinere Ereignisse werden von Sun keiner Analyse unterzogen.

2.3.3. Protokoll-Release in Echtzeit

Sun konfiguriert die Firewall so, dass Rohprotokolldaten in Echtzeit an einen designierten Server im Netzwerk des Kunden weitergeleitet werden.

2.3.4. Ausstattung

2.3.4.1. Im Eigentum des Kunden befindliche Ausstattung

Sun benachrichtigt den Kunden schriftlich (Benachrichtigung kann auch per E-Mail erfolgen) über etwaige Anforderungen einer Aktualisierung oder eines Ersatzes der Plattform im Hinblick auf eine Fortsetzung der Dienste.

Sun bietet dem Kunden angemessenen Telefonsupport zur Wiederaufnahme des Services, nachdem vor Ort ein Ersatz zur Verfügung steht. Sun bietet Unterstützung vor Ort in Einklang mit den Bedingungen der Leistungsbeschreibung (SOW), die zwischen dem Kunden und Sun auszuhandeln ist.

2.3.4.2. Im Eigentum von Sun befindliche Ausstattung

Sun übernimmt die Fehlerbehebung für die SDA und sonstige von Sun bereitgestellte Ausstattung von Dritten, die nicht verfügbar oder nicht erreichbar ist. Sun stellt per Expresslieferung eine Ersatzeinheit für den Kunden bereit, wenn sich herausstellt, dass die Ausstattung defekt ist und bis Ende des darauf folgenden Geschäftstages nicht am Standort wiederhergestellt werden kann.

2.3.5. Managed Security Services (MSS) von Sun – Kundenportal

Sun bietet dem Kunden über ein Sendeberechtigungszeichen („Token“) Zugriff auf ein MSS-Kundenportal. Ein Token wird kostenlos zur Verfügung gestellt. Zusätzliche Token müssen u. U. separat erworben werden.

2.3.6. Von Sun festgelegte Reaktionszeiten

Sämtliche Reaktionszeiten richten sich nach dem Einhalten aller in dieser Serviceliste enthaltenen Verpflichtungen.

2.3.6.1. Monitored Firewall/VPN Service – Small Office Branch Office und Small Office Branch Office High Availability von Sun MSS

Sun benachrichtigt den Kunden über eine ausgefallene Firewall innerhalb von durchschnittlich 30 Minuten nach Erkennung durch Sun. Sun benachrichtigt den Kunden über Major Events innerhalb von durchschnittlich 30 Minuten nach Erkennung durch Sun.

2.3.6.2. Monitored Firewall/VPN Service – Corporate, Corporate High Availability, Enterprise, Enterprise High Availability von Sun MSS

Sun benachrichtigt den Kunden über eine ausgefallene Firewall innerhalb von durchschnittlich fünfzehn Minuten nach Erkennung durch Sun.

Sun benachrichtigt den Kunden über eine ausgefallene VPN-Verbindung innerhalb von durchschnittlich fünfzehn Minuten nach Erkennung durch Sun.

Sun benachrichtigt den Kunden über Major Events innerhalb von durchschnittlich fünfzehn Minuten nach Erkennung durch Sun.

2.3.6.3. Nichteinhaltung der Reaktionszeiten

Hält Sun die Reaktionszeiten nicht ein, kann der Kunde einen Credit verlangen, der den für den betroffenen Kunden anteilmäßigen Gebühren pro Tag des Services entspricht, an dem der Service-Level-Umfang nicht eingehalten wurde.

Sun trifft alle Entscheidungen über einen Credit nach eigenem Ermessen und benachrichtigt den zuständigen Ansprechpartner des Kunden schriftlich (eine Benachrichtigung per E-Mail ist zulässig) von seiner Entscheidung. Wenn die Anfrage abgelehnt wird, werden die Ablehnungsgründe in der Benachrichtigung angeführt. Credits werden auf der Rechnung angezeigt, die einen Monat nach Mitteilung der Annahme durch Sun ausgestellt wird. Der Kunde erhält u. U. nicht mehr als einen Credit pro Tag. Der Credit für einen Tag entspricht einem Dreißigstel der monatlichen Service-Gebühren. Das Vorstehende gilt bei Nichteinhalten der Reaktionszeiten als einziges und ausschließliches Rechtsmittel.

2.4. Extraservices

Alle anderen Dienste gelten als Extraservices. Auf Kundenanfrage kann Sun sich zu einem zusätzlichen technischen Support zu den aktuellen Zeit- und Materialpreisen entschließen. Wenn Sun einer Leistung im Hinblick auf Extraservices zustimmt, wird dieser Support im Allgemeinen in Einklang mit der zwischen dem Kunden und Sun vereinbarten Leistungsbeschreibung bereitgestellt. Eingeschränkter Zusatz-Support kann u. U. ohne Leistungsbeschreibung erfolgen, und zwar zu dem unten angeführten Stundensatz.

Folgende Leistungen zählen in Zusammenhang mit dem Support für den Firewall/VPN Service als Extraservices:

- Onsite-Installation und Bereitstellung einer Firewall
- Integration von komplementären, nicht von Sun verwalteten Produkten
- Berichte zu Benutzeranalysen
- Sämtliche nicht von der Änderungsanforderung von Sun abgedeckte Änderungsanforderungen
- Konfiguration von Tunnel-Endpunkten, die nicht auf einem von Sun verwalteten Gerät erfolgt
- Benutzerdefinierte Richtlinien für die Sicherheitsereignisüberwachung
- Regelsatzdesign, Validierung und Fehlerbehebung
- Änderungsanforderungen, die als Extraservices gelten:
 - Immer wieder anfallende Software- oder Hardware-Aktualisierungen
 - Physische oder logische Versetzung der Geräte
 - Änderungen an der Netzwerktopologie um das Gerät bzw. innerhalb des Geräts.
 - Wesentliche Änderungen an dem Merkmalsatz, der von der Firewall verwendet wird
 - Integration komplementärer, nicht von Sun verwalteter Produkte

Zu den allgemeinen Extraservices zählen Folgende:

- Onsite-Installation oder physische Versetzung der von Sun überwachten Geräte
- Entwurf und/oder Implementierung der Netzwerkarchitektur
- Erneuter Entwurf des Netzwerks im Hinblick auf eine Kompatibilität mit dem Service von Sun (Dokumentation und Implementierung)
- Entwurf einer Sicherheitsarchitektur oder -analyse und Implementierung von Empfehlungen
- Analyse und Implementierung der Sicherheitsrichtlinien des Unternehmens (Richtlinien zu Betriebssystem/Anwendungsstufen sowie allgemeine Sicherheitsrichtlinien wie Internetzugriff)

- Unterstützung für Lastentests der Sicherheitsausstattung
- Nicht in einer Servicebeschreibung enthaltene Servicebereitstellungsfragen für Dienste von Vertragsteilnehmern, wie unter anderem:
 - Fragen und Fehlerbehebungsverfahren zur Konnektivität, die nicht direkt mit den von Sun angebotenen Services verbunden sind
 - Fragen und Fehlerbehebungsverfahren zur Anwendungskonfiguration, die nicht direkt mit den von Sun angebotenen Services verbunden sind
 - Benutzerdefinierte Analyse der Sicherheitsdaten und -berichte
- Fragen zu Reaktionen auf Vorfälle: Kunden können von Sun eine nicht im erworbenen Service enthaltene Analyse anfordern. Diese Arbeit kann von Analytikern oder Technikern der Managed Security Services oder von Mitarbeitern der Security Consulting Services durchgeführt werden. Beispiele dazu sind unter anderem Folgende:
 - Impact-Bewertung
 - Forensische Analyse
 - Systematische Abwehr
 - Proaktive Wiederherstellung

Sun stellt benutzerdefinierte Services, die außerhalb der standardmäßigen Managed Security Services (MSS)-Leistungen liegen, an MSS-Kunden zu folgenden Gebühren bereit:

Extraservice	Gebührenart	Servicegebühr Euro
Zusätzliches Portal-Account	Einmalige Gebühr	166,00 Euro
Stundensatz für Extraleistung	Stundensatz	207,80 Euro
Security Defence Appliance (SDA) High Availability:		
SDA-Wartung	Monatssatz	332,70 Euro
Installation der SDA während der Geschäftszeiten	Einmalige Gebühr	1663,40 Euro
Installation der SDA außerhalb der Geschäftszeiten	Einmalige Gebühr	830,00 Euro

3. Verantwortung des Kunden

3.1. Remote Installation

Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Installation, sofern sie von Sun nicht in Einklang mit den Aktivitäten der Security Services (MSS) Remote Installation durchgeführt wird. Die Kosten dafür sind nicht in den Monitored Firewall und VPN Services von Sun enthalten.

3.1.1. Informationserfassung

Der Kunde füllt das Kundenprofil von Sun MSS aus und sendet es an den zuständigen Mitarbeiter von Sun MSS zurück.

Der Kunde plant einen Termin mit dem Mitarbeiter von Sun MSS für eine telefonische Überprüfung der ausgefüllten Dokumentation und sonstiger Informationen, wie z. B.:

- Angabe der Kontaktinformationen aller autorisierter Ansprechpartner (pro Site) im CRM-System
- Ermittlung des Hauptansprechpartners für technische Fragen sowie dessen Stellvertreters
- Ermittlung eines Onsite-Netzwerktechnikern des Kunden, falls es sich dabei um einen anderen als die beiden oben genannten Ansprechpartner handelt, und zwar an jeder Site, an der Services implementiert werden
- Planungszielsetzungen des Kunden und Änderungsmanagementrichtlinien und -verfahren, die während des Implementierungsvorgangs in Betracht gezogen werden müssen.
- Technische Daten zur Netzwerkumgebung des Kunden, einschließlich Netzwerkdiagramme
- Entsprechende Netzwerkdaten zur Konfiguration der Security Defense Appliance (SDA), falls diese für die Bereitstellung der Services erforderlich sind
- Vom Kunden erworbene Softwarelizenzen und Software-/Hardware-Support- und Wartungspläne zur Anwendung bei der Bereitstellung der Services von Sun zu dessen Deckung
- Kundenseitige Beschaffung neuer Hardware und Software für den Einsatz als Teil der Service-Implementierung, einschließlich zugehöriger Support- und Wartungsverträge für diese Hardware und Software
- Aufrechterhaltung einer Mindeststromversorgung durch den Kunden

3.1.2. Implementierung der Security Defense Appliance (SDA)

Der Kunde stellt sicher, dass die Implementierungs-Site den physischen/umgebungsspezifischen Anforderungen, die den Einsatz einer SDA erforderlich machen, entspricht und Folgendes beinhaltet:

- Mindestens 2 Rack-Einheiten (9 cm) für das Out-of-Band-Kommunikationsgerät (OOB) und die SDA

- Unbeeinträchtigte Stromversorgung (UPS, „Uninterruptible Power Supply“), die die Versorgung der gesamten, für die Bereitstellung des Services erforderlichen Ausstattung abdeckt
- IP/Ethernet-Konnektivität vom verwalteten und/oder überwachten Gerät zum Internet
- IP/ Ethernet-Konnektivität zum Standort der SDA von jedem im Rahmen der Informationserfassungsphase ermittelten Netzwerksegment
- Kontrollierten physischen Zugriff auf die Geräte des Kunden an allen Kundenstandorten
- Ermittlung der spezifischen Internet-IP-Adresse und privaten Adresse, die der SDA zugewiesen wird
- Bestätigung, dass entsprechende Genehmigungen von Drittanbietern, wie Internet Service Providern (ISPs), Application Service Providern (ASPs) usw. eingeholt wurden
- Eine analoge Telefonleitung („POTS-Leitung“), die permanent für jede SDA verfügbar ist.
- Out-of-Band (OOB)-Zugriff zur Gewährleistung der Sicherheit des Geräts

3.1.3. Service-Bereitstellung und -Installation

Der Kunde übernimmt die Beschaffung sämtlicher Hardware-, Software und Wartungsverträge von Dritten, die von Sun für die Bereitstellung der Services bestimmt wurden. Die gesamte Ausstattung muss in der genehmigten Geräteliste enthalten sein, die unter folgender Adresse verfügbar ist:

<http://www.sun.com/service/managerservices/security.html>

Der Kunde stellt sicher, dass alle von Sun überwachten Geräte ICMP-Ping sowie 'ssh login' akzeptieren und mit einer analogen Telefonleitung (Plain Old Telephone Service, POTS) ausgestattet sind, um Out-of-Band-Zugriff zu ermöglichen.

Der Kunde hat die vom Anbieter für Drittausstattung und von Sun für die Sun-Ausstattung festgelegte Mindeststromversorgung zu gewährleisten.

Der Kunde gewährt Sun exklusive Administrationsprivilegien auf spezifischen Geräten, die von Sun verwaltet werden.

Der Kunde konfiguriert einen Ethernet-Port, von dem aus der gesamte zu überwachende Netzwerkverkehr einsehbar ist. Dabei kann es sich um einen „gespiegelten“ Schalter-Port oder einen Port an einem Ethernet-Zwischenverstärker handeln.

3.2. Kontinuierlicher Service

3.2.1. Optionen zur Implementierung der Security Defense Appliance (SDA)

Der Kunde installiert die SDA auf die in der SDA-Implementierungsphase festgelegte Art und Weise.

3.2.2. Überwachung der Gerätebetriebszeit rund um die Uhr

Der Kunde stellt Sun eine POTS (Plain Old Telephone Service)-Leitung zur Verfügung.

Der Kunde ersetzt gegebenenfalls in seinem Eigentum befindliche Geräte.

3.2.3. Software-Aktualisierung und Patch-Wartung

Der Kunde ist für die Beschaffung und Aufrechterhaltung aller notwendigen Lizenzen, Berechtigungen, Zustimmungen, Genehmigungen und Wartungsverträge verantwortlich, die zu eigenen Gunsten und zugunsten von Sun empfehlenswert oder erforderlich sind, sowie für sämtliche Software, Produkte, Ausstattung und andere Materialien von Dritten, die implementiert, verwendet oder gemeinsam mit den Diensten von Sun MSS eingesetzt werden.

Der Kunde ist für jegliche Zusatzlizenzen und Wartungsgebühren verantwortlich.

Der Kunde bezahlt Sun für sämtliche Arbeiten und für Arbeiten, bei denen die Anwesenheit eines Mitarbeiters von Sun am Kundenstandort erforderlich ist.

Der Kunde schließt den Migrationsvorgang auf eine neue Plattform innerhalb von 60 Tagen nach ergangener Benachrichtigung an den Kunden ab, um einen unbeeinträchtigten Service zu gewährleisten. Der Kunde trägt alle Kosten in Zusammenhang mit der Beschaffung neuer Hardware oder Komponenten und der Neubeschaffung von Geräten.

3.2.4. Firewall-Richtliniensatz und Konfigurationsänderungen

Der Kunde kann telefonisch ein Änderungsanforderungsformular bei Sun einreichen. Der Kunde stellt eine detaillierte Beschreibung der erforderlichen Änderung bereit.

3.2.5. Protokoll-Release in Echtzeit

Der Kunde trägt die Kosten des Ankaufs und der Wartung des Servers, an den die Protokolle gesendet werden, sowie für jegliche Ausstattung von Dritten, die zum Empfang und zur Wartung des Protokolls erforderlich sind.

3.2.6. Weitere Verantwortung des Kunden

Der Kunde stellt sicher, dass:

- Informationsanfragen innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden nach Eingang der Sun-Anfrage beantwortet werden.
- keine Änderungen an den Software- oder Hardware-Konfigurationen vorgenommen werden, die Verbindung zur Security Defence Appliance (SDA) nicht getrennt wird, keine Änderungen am Netzwerk des Kunden oder an der Verbindung zwischen der SDA oder den von Sun überwachten bzw. verwalteten Geräten und dem Netzwerk des Kunden vorgenommen werden bzw. ohne vorherige, mindestens acht (8) Stunden im Voraus erfolgte Benachrichtigung von Sun keine Administrations- oder Wartungsarbeiten durchgeführt werden, die sich auf die Erbringung des Services durch Sun auswirken könnten.
- je nach Anforderungen von Sun ein neuer Software-Patch bzw. eine neue

Aktualisierung installiert wird.

- gegebenenfalls ein Onsite-Netzwerktechniker des Kunden zur Unterstützung von Sun bereitgestellt wird.
- alle Endbenutzerlizenzverträge des Anbieters eingehalten werden.
- dem Kunden-Account und -Standort ein Service Account Manager von Sun oder ein Mitarbeiter in ähnlicher Funktion zugewiesen wird.

3.2.7. Im Eigentum des Kunden befindliche Ausstattung

Der Kunde schließt Hardware- und Software-Wartungsverträge mit Anbietern der von Sun überwachten Hardware und Software ab. Sun MSS bietet keinen Support für Hardware, die sich im Eigentum des Kunden befindet. Nachdem der Kunde von Sun schriftlich über etwaige Anforderungen zur Aktualisierung oder zum Ersatz der Plattform im Hinblick auf einen kontinuierlichen Service in Kenntnis gesetzt wurde, führt er die Aktualisierung innerhalb von sechzig (60) Tagen nach Empfang der Benachrichtigung durch.

Der Kunde ist für zusätzliche Kosten für Aktualisierungen, die sich aus dem abgelaufenen Support von Produkthanbietern ergeben, verantwortlich.

Der Kunde stellt einen Ersatz für jegliche vom ihm zur Verfügung gestellte defekte Ausstattung am Standort bereit.

Der Kunde trägt alle Kosten in Zusammenhang mit der Beschaffung neuer Hardware oder Komponenten und der Neubeschaffung von Geräten.

3.2.8. Managed Security Services (MSS) von Sun – Kundenportal

Der Kunde greift nur unter Einsatz der namentlich genannten Personen, die vom Kunden auf dem Kundenprofildokument von Sun MSS festgelegt wurden, auf das Kundenportal von Sun MSS zu.

Der Kunde benutzt sämtliche von Sun über das Sun MSS-Kundenportal erhaltenen Informationen ausschließlich zum internen Gebrauch und unterlässt es, sie weiter zu verteilen, zu vertreiben oder sie anderweitig außerhalb der Organisation des Kunden zu veröffentlichen.

3.2.9. Nichteinhalten der Reaktionszeiten von Sun

Der Kunde stellt innerhalb von sieben (7) Geschäftstagen ab dem Datum, an dem die Reaktionszeit von Sun nicht eingehalten wurde, einen schriftlichen Antrag auf einen Credit (der per E-Mail erfolgen kann) an den zuständigen Ansprechpartner bei Sun. Die Nachricht muss Folgendes enthalten:

- Kundennamen
- Ansprechpartner des Kunden und Kontaktangaben
- Spezifischer Serviceumfang, der nicht eingehalten wurde, sowie Datum des Ereignisses

3.3. Extrasupport

Der Kunde kontaktiert Sun auf eigene Kosten im Hinblick auf allgemeine Fragen und andere Unterstützungsbereiche, die nicht ausdrücklich in dieser Serviceliste enthalten sind und somit als Extraleistung betrachtet werden.

Für den Fall, dass der Kunde die oben beschriebenen Services von Sun erwirbt, wird diese Serviceliste oder Statement of Work (SOW) durch Bezugnahme zum Bestandteil und unterliegt den Bedingungen desjenigen Vertrags, der zuletzt zwischen den Vertragsparteien abgeschlossen wurde und gemäß dem es dem Kunden gestattet ist, Produkte und Services von Sun anzufordern („Vertrag“). Sun ist nicht verpflichtet, die in dieser Serviceliste oder SOW beschriebenen Services zu erbringen, es sei denn, der Kunde hat mit Sun einen Vertrag abgeschlossen und eine Auftragsbestätigung von Sun erhalten, aus der die Annahme des Kaufauftrags bzw. des elektronisch übermittelten Auftrags für die Services hervorgeht. Diese Serviceliste oder SOW stellt weder ein Angebot seitens Sun noch eine Aufforderung zur vertraglichen Bindung mit Sun dar. Die oben dargelegten Dienstleistungen gelten vorbehaltlich ihrer Verfügbarkeit und, wenn nichts anderes vereinbart ist, lediglich für das oben bezeichnete Land. Jede Bezugnahme in dieser Serviceliste auf den/die „Kunden“ bezieht sich auf diejenige Vertragspartei, die den Vertrag mit Sun abschließt. Auf eine derartige Vertragspartei kann im Vertrag als „Unternehmen“, „Kunde“ oder durch Verwendung einer sonstigen geeigneten Bezeichnung verwiesen werden.

Letzte Überarbeitung: Juli 2004