

# Leistungsbeschreibung und Preise Business Network Protect Complete.

Die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt) verkauft, installiert, hält instand und betreibt je nach vereinbarten Leistungsumfang mit dem standardisierten Produkt Business Network Protect (BNP) Complete eine integrative Security-Lösung, die mehrere Infrastruktur-Security-Features in einer Appliance vereint, zum Schutz von Kundennetzen vor Angriffen aus dem Internet.

Diese Leistung wird nur innerhalb Deutschlands angeboten. Die Dimensionierung richtet sich nach Anzahl der IT-Arbeitsplätze und entsprechender technischer Parameter (z. B. Anschlussgeschwindigkeit, Firewall- oder VPN-Durchsatz) und dem vereinbarten Leistungsumfang für den Betrieb des Gerätes durch die Telekom.

Die Telekom bietet mit BNP Complete eine Firewall mit eingebauten DSL-Modem, Router und WLAN Funktionalität.

Die Telekom bietet BNP Complete in folgenden Ausprägungen an,

- All-In-One Lizenz:  
Hardware, Firewall-Lizenz inkl. APT Blocker Lizenz, Early Warning System der Telekom, Managed Security Service Paket „Helpdesk Service Plus“ inkl. S24
- Basic Lizenz:  
Hardware, Firewall-Lizenz, Early Warning System der Telekom, Managed Security Service Paket „Helpdesk Service Plus“ inkl. S24

## 1 Funktionalitäten

- 1.1 Firewall-System  
Folgende Security-Technologien werden unterstützt:
  - Stateful Inspection
  - Network Hiding durch NAT und PAT
  - Port Forwarding
  - IP-basierende Filterlisten
- 1.2 Content Security  
Die eingesetzte Technologie unterstützt
  - a) Content Web AntiVirus zur Untersuchung des Traffics auf Virus- und Schadcode-Befall
  - b) Content Web URL-Filter zur Filterung von URLs oder URL-Gruppen
  - c) Content Application Control zur Untersuchung des Traffics nach typischen Applikationsmustern
  - d) Content Mail AntiVirus zur Untersuchung des Mail-Traffics nach Viren und Malware-Befall
  - e) Content Mail Anti Spam zur Kennzeichnung betroffener Mails über Hersteller-Datenbanken oder White/Blacklists
  - f) Content Mail Type Filter zur Filterung vordefinierter MIME-Types
- 1.3 Intrusion Prevention System  
Über die eingesetzte Appliance ein- und ausgehende Verbindungen werden in Realtime auf bekannte Schwachstellen verschiedenster Betriebssysteme und Applikationen überprüft. Ferner findet eine Anomalie-Überprüfung im IPS statt.
- 1.4 SSL Scanning  
Installation eines selbstsignierten Zertifikats auf der Firewall zum Aufbrechen von SSL-verschlüsseltem Traffics.
- 1.5 VPN  
Die eingesetzte Technologie unterstützt SSL-VPN und IPSec-VPN für die Einwahl von Mobile User.
- 1.6 APT-Blocker (bei All-In-One Schutzlizenzen)  
Die Lösung prüft verdächtige Dateien zunächst in einer Cloud-Sandbox.

## 2 Kauf

Die Telekom liefert dem Kunden die erforderliche BNP Complete Hardware inkl. Lizenz. Installiert sie gemäß Ziffer 4, hält sie gemäß Ziffer 7 instand und betreibt sie bei Vereinbarung gemäß Ziffer 5.

## 3 Vermietung

Die Telekom überlässt dem Kunden die in der Systemübersicht aufgeführten und als Mietgegenstände gekennzeichneten BNP Complete inkl. Lizenzen- Einrichtungen zur zeitlichen Nutzung, installiert sie bei Vereinbarung gemäß Ziffer 4 und hält sie während der Dauer des Mietverhältnisses gemäß Ziffer 7 instand und betreibt gemäß Ziffer 5.

## 4 Installation

- 4.1 Montage
  - Aufstellen der BNP Complete
  - Anschaltung der BNP Complete an das vorhandene Stromversorgungsnetz (230V, 50 Hz, Schuko-Steckdose)
  - Verbinden mit einem WAN-Anschluss (Kabellänge max. 3 m)
  - Verbinden mit dem Inhouse-LAN.
- 4.2 Konfiguration  
BNP Complete wird nach der physikalischen Anschaltung internetfähig gemacht.  
Folgende Informationen müssen für die Konfiguration des Routers vorliegen:
  - Internet-Service-Provider-Kennung.
 Es wird die Erst- bzw. Grundkonfiguration vorgenommen.
  - Konfiguration Internetzugang (ISP)
  - IP-Adresse (ggfs. DHCP) setzen
  - Passwort setzen
  - Remotezugriff einrichten (nur bei einem vorhandenem Servicevertrag)
 Testen der Remotefähigkeit.  
Die Standard Geräte Konfigurationsdaten werden nach Sicherstellung der Remotefähigkeit automatisch eingespielt.
  - Nach Ablauf der Gerätekonfiguration ist das Gerät aus- und wieder einzuschalten.
  - Testen der eingespielten Gerätekonfiguration in Zusammenarbeit mit dem Security Operation Center.
 Ein Teil dieser Leistungen kann auch durch Fernkonfiguration erbracht werden.
- 4.3 Übergabe  
Anwendungstest mit dem Security Operation Center durchführen (Online-Fähigkeit)
  - Durchführung einer Funktionskontrolle an einem Client.
  - Kommunikation der Kontaktdaten des Helpdesk
- 4.4 Arbeiten vor Ort
  - Anfahrt zum Kunden.
- 4.5 Nichtbestandteile der Leistung
  - Übernahme vorhandener Firewall-Einstellungen
  - Konfiguration und Anschaltung von Telefonie-Endgeräten (SIP, PSTN, ISDN)
  - Konfiguration der Telekommunikationsanlage
  - Einrichten eines VPN-Tunnels zu einer anderen Endstelle (VPN Anbindung)
  - Montage von Zubehörkomponenten (z. B. externe Antenne, LTE Backup Device).
  - Konfiguration von persönlichen WLAN Einstellungen (z. B. Gäste-WLAN).
- 5 **Betrieb von Business Network Protect Complete**  
Die Telekom bietet das Betriebspaket Helpdesk-Service Plus an.
  - 5.1 Einbindung in Managementumgebung  
BNP Complete wird in die Managementumgebung des Telekom Security Betriebszentrums passiv eingebunden.
  - 5.2 Release Management (Updates/Patches/Fixes)  
In Absprache mit dem Kunden führt die Telekom Anpassungen und Aktualisierungen der eingesetzten Software auf den aktuellen Entwicklungsstand des Herstellers durch. Die Softwareupdates werden von der Telekom zuvor geprüft und freigegeben. Major-Release-Wechsel und Lizenz-Upgrades

gehören nicht zum Leistungsumfang.

## 6 Zusätzliche Leistungen

Die Telekom erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Listenpreisen richtet, insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

- 6.1 Hotline Unterstützung  
Hotline-Unterstützung durch die Experten der Telekom betreffend Installation, Konfiguration und Management von BNP Complete.
- 6.2 Erweiterte aktive APT Prüfung  
Die Telekom bietet für die APT Prüfung eine zusätzliche Managementleistung zur Identifizierung, Analyse und Erkennung verdächtige Dateien. Bei einem erkannten kritischen Security Event, wird eine Benachrichtigung an das Management-Zentrum der Telekom und an den Ansprechpartner des Kunden gesendet. Innerhalb der in den Servicelevel-Parametern hinterlegten Reaktionszeiten werden die erkannten kritischen Security Events durch das Management-Zentrum der Telekom klassifiziert und der Ansprechpartner des Kunden informiert. Bei einem erkannten kritischen Security Event wird eine Benachrichtigung an den Ansprechpartner des Kunden gesendet.
- 6.3 Change-Management  
Die Telekom nimmt die nachfolgend beschriebenen kostenpflichtige Änderungen an der Hardware-Konfiguration innerhalb der Regelarbeitszeit (an Werktagen, montags bis freitags, von 8.00 bis 20.00 Uhr) vor. Die Änderungsaufträge werden durch einen gesicherten Informationsaustausch zwischen der Telekom und dem autorisierten Mitarbeiter des Kunden vereinbart und nach ihrer Ausführung dokumentiert.
- Anlegen neuer bzw. Löschen bestehender User aus dem Appliance-Regelwerk
  - Anlegen neuer bzw. Löschen bestehender User- Gruppen aus dem Appliance-Regelwerk
  - Einpflegen und Ändern von Regeln und Rechten sowie von Netzobjekten
  - Anpassen der Routing-Tabelle an die Erfordernisse des Kunden.
- 6.4 Erweiterte Installationspaket VOIP  
Die Telekom bietet als erweiterte kostenpflichtigen Installationsleistungen an:
- Firewall Konfiguration für die Anschaltung vorhandener VOIP-Endgeräte/Telekommunikationsanlage
  - Funktionstest
  - Zusätzliche Leistungen werden nach Aufwand abgerechnet.
- 6.5 Erweiterte BNP Complete WLAN Konfiguration  
Die Telekom bietet folgende erweiterte kostenpflichtigen Installationsleistungen folgende Leistungen an:
- Individuelles Einrichten den vorhandenen WLAN
  - Anlegen WLAN Profil
  - Funktionstest mit Kunde
- 6.6 LTE Backup einrichten  
Die Telekom bietet weitere Installationsleistungen an:
- LTE Backup Einrichtung gegen gesondertes Entgelt, das sich nach den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Listenpreisen richtet.
  - Zur Einrichtung müssen separat beschaffte Hardware und ein Mobilfunkvertrag beim Kunden vorliegen.

## 7 Service

- 7.1 Der Service umfasst die Annahme von Störungsmeldungen, die Instandsetzung der Hardware, soweit die auftretenden Störungen bei ordnungsgemäßem Gebrauch entstanden sind sowie Unterstützung des Kunden bei unklaren oder wiederkehrenden Fehlerzuständen und Zugang zum Herstellersupport. In der Regel erfolgt die Instandsetzung durch Austausch der Hardware-Komponenten und Einspielen der Erstkonfiguration, die vom Kunden bereitzustellen ist. Die ausgetauschte kundeneigene Hardware-Komponente geht in das Eigentum des Kunden bzw. der Telekom über.  
Es werden die Servicelevel S24 angeboten. Für ein gesondertes monatliches Entgelt können die Servicelevel S8 gebucht werden. (Parameter s. untenstehende Tabelle).  
Im Einzelnen erbringt die Telekom folgende Service-Leistungen:

- 7.1.1 Annahme der Störungsmeldung  
Die Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen des Kunden unter einer Service-Rufnummer entgegen.
- 7.1.2 Servicebereitschaft  
Die Servicebereitschaft richtet sich nach dem mit dem Kunden vereinbarten Servicelevel.
- 7.1.3 Reaktionszeit  
Die Telekom teilt auf Wunsch innerhalb der für den mit dem Kunden vereinbarten Servicelevel vorgesehenen Zeitintervallen Zwischenergebnisse mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde.
- 7.1.4 Zwischenmeldung  
Die Telekom erteilt auf Wunsch unter der angegebenen Rückrufnummer entsprechend des mit dem Kunden vereinbarten Servicelevels nach Ablauf der Reaktionszeit eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.
- 7.1.5 Terminvereinbarung  
Die Telekom vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer Zeitspanne, die abhängig vom mit dem Kunden vereinbarten Servicelevel ist, angegeben.  
Ist die Leistungserbringung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und die gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörungsfrist verlängert sich entsprechend.
- 7.1.6 Entstörungsfrist  
Die Telekom beseitigt die Störung in Abhängigkeit vom mit dem Kunden vereinbarten Servicelevel nach Eingang der Störungsmeldung innerhalb der angegebenen Frist. Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb des vereinbarten Zeitraums die Funktionalität wiederhergestellt ist oder dem Kunden ein adäquater Ersatz zur Verfügung gestellt wurde.
- 7.1.7 Rückmeldung  
Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Störung.
- 7.2 Individuelle Serviceleistungen  
Die Telekom erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Listenpreisen richtet, weitere individuelle Serviceleistungen (z. B. Service S8).
- 8 **Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**  
Um den sicheren Betrieb des Internetgateways durch die Telekom nicht zu gefährden, verpflichtet sich der Kunde,
- von dem gesicherten Netz aus, keine weiteren Übergänge in das Internet zu betreiben sowie
  - auf allen Systemen, die Internetdienste nutzen, stets aktuelle Sicherheitsschutzprogramme zu betreiben.
- Die Einhaltung dieser Pflichten ist zwingende Voraussetzung für den sicheren Betrieb des Internetgateways. Die Telekom weist darauf hin, dass ein Schutz des Kundenetzes vor Angriffen aus dem Internet nicht oder nur eingeschränkt vorhanden ist, wenn diese Pflichten verletzt werden. Die Telekom ist in diesem Fall von jeder Haftung freigestellt, sofern sie nachweist, dass ein Angriff aus dem Internet bei Einhaltung der Pflichten nicht aufgetreten wäre.
- 8.2 Der Kunde verpflichtet sich, auf seinem System stets das aktuelle Update der Software einzusetzen. Das Update muss aus Gründen der Kompatibilität mit der Management-Software auf der Telekom-Plattform zuvor von der Telekom freigegeben worden sein. Das Vorliegen des aktuellen Updates ist zwingende Voraussetzung für die Sicherstellung des fehlerfreien Betriebs von BNP Complete. Die Telekom weist darauf hin, dass ein Schutz des Kundenetzes vor Angriffen aus dem Internet nicht oder nur eingeschränkt vorhanden ist, wenn die Installation der Updates unterbleibt. Die Telekom ist in diesem Fall von jeder Haftung freigestellt, sofern sie nachweist, dass der Mangel bei Installation der jeweils aktuellste Softwareversion nicht aufgetreten wäre.
- 8.3 Der Kunde verpflichtet sich für den Fall und zu dem Zeitpunkt, dass seitens des Herstellers der Hard- oder Software generell keine Pflegeleistungen mehr erbracht werden, („End of Maintenance“), das Nachfolgeprodukt bzw. ein alternatives Produkt einzusetzen. Das Nachfolgeprodukt muss aus Gründen der Kompatibilität mit der Management-Software auf der Telekom-Plattform zuvor von der Telekom freigegeben worden sein. Der Einsatz des Nachfolgeproduktes ist zwingende

Voraussetzung für die Sicherstellung des fehlerfreien Betriebs von BNP Complete. Der Telekom steht für den Fall, dass der Kunde dieser Verpflichtung nicht nachkommt, das Recht zu, den Vertrag vorzeitig mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende zu kündigen. Die Telekom weist darauf hin, dass ein Schutz des Kundennetzes vor Angriffen aus dem Internet während dieser Zeit nicht oder nur eingeschränkt vorhanden ist. Die Telekom ist in diesem Fall von jeder Haftung freigestellt, sofern sie nachweist, dass der Mangel bei Installation des Nachfolgeproduktes nicht aufgetreten wäre.

**9 Vertragslaufzeit, Kündigung und vorzeitige Vertragsbeendigung**

9.1 Die Mindestmietzeit für Mietverträge (Ziffer 3) beträgt zwei Jahre, die Mindestvertragslaufzeiten für den Betrieb (Ziffer 5) und für die Serviceleistungen (Ziffer 7) betragen zwei Jahre; sie beginnen mit dem Tag, an dem die Telekom die vertragliche

Leistung aufnimmt.

9.2 Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von drei Monaten frühestens zum Ablauf der Mindestmietzeit bzw. der Mindestvertragslaufzeit in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) kündbar. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um ein Jahr.

9.3 Kündigt die Telekom den Vertrag vorzeitig aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund, ist der Kunde verpflichtet, der Telekom einen in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe der Hälfte der bis zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit zu entrichtenden restlichen monatlichen Preise zu zahlen. Der Schadensbetrag ist höher anzusetzen, wenn die Telekom einen höheren Schaden nachweist. Er ist niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist.

**10 Servicelevel-Parameter für die Entstörung**

Servicelevel	Störungsannahme (Ziffer 7.1.1)	Servicebereitschaft (Ziffer 7.1.2)	Reaktionszeit (Ziffer 7.1.3)	Zwischenmeldungen (Ziffer 7.1.4)	Terminvereinbarung (Ziffer 7.1.5)	Entstörfrist (Ziffer 7.1.6)
<b>S24</b>	täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr	montags bis samstags 8.00 bis 20.00 Uhr, nicht an gesetzlichen Feiertagen	1 Stunde	bei jeder Statusänderung, mindestens alle vier Stunden	maximale Zeitspanne von zwei Stunden	24 Stunden
<b>S8</b>	täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr	täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr	1 Stunde	bei jeder Statusänderung, mindestens alle zwei Stunden	maximale Zeitspanne von zwei Stunden	8 Stunden

**11 Preise**

Die angegebenen Preise sind Preise ohne Umsatzsteuer (USt); die USt wird in der gesetzlich vorgeschriebenen Höhe zusätzlich berechnet. In der Rechnung werden die für die Abrechnung der in Anspruch genommenen Leistungen die Preise ohne USt angegeben. Die Preise ohne USt werden aufsummiert und sind Grundlage für die Berechnung des Umsatzsteuerbetrages.

Business Network Protect Complete	Preise in EUR ohne USt
<b>Kauf</b>	
<b>All in One</b> , je Gerät ..... Hardware, All-In-One Firewall Lizenz inkl. APT-Blocker (Advanced Persistent Threat), Early Warning System (EWS)	1 198,80
<b>Basic</b> , je Gerät ..... Hardware, All-In-One Firewall Lizenz, Early Warning System (EWS)	950,00
<b>Installation</b> , je Gerät (inkl. Anfahrt) .....	349,00
<b>Betrieb</b> , je Gerät monatlich ..... Helpdesk Service Plus inkl. S24	29,95
<b>Überlassung (Miete), Betrieb und Service</b>	
<b>All in One Lizenz</b> , je installiertem Paket monatlich ..... Hardware, All-In-One Firewall Lizenz inkl. APT-Blocker (Advanced Persistent Threat), Early Warning System (EWS), Helpdesk Service Plus inkl. S24	79,90
<b>Basic Lizenz</b> , je installiertem Paket monatlich ..... Hardware, All-In-One Firewall Lizenz, Early Warning System (EWS), Helpdesk Service Plus inkl. S24	69,90

	Preise in EUR ohne USt
<b>Zusätzliche Leistungen</b>	
<b>Erweiterte aktive APT Prüfung</b> , je Gerät monatlich .....	49,75
Management des APT-Blockers zur Identifizierung, Analyse und Erkennung verdächtige Dateien. Bei einem erkannten kritischen Security Event, wird eine Benachrichtigung an das Management-Zentrum der Telekom und an den Ansprechpartner des Kunden gesendet. Innerhalb der in den Servicelevel-Parametern hinterlegten Reaktionszeiten werden die erkannten kritischen Security Events durch das Management-Zentrum der Telekom klassifiziert und der Ansprechpartner des Kunden informiert.	
<b>Installationspaket VOIP</b> .....	Es gelten die Preise der Preisliste Installation und Instandsetzung nach Aufwand
Firewall Konfiguration für die Anschaltung von VOIP Endgeräte/TK-Anlage Funktionstest Zusätzliche Leistungen werden nach Aufwand abgerechnet.	
<b>Einrichtung kundenindividueller Einstellungen</b> .....	Es gelten die Preise der Preisliste Installation und Instandsetzung nach Aufwand
Übernahme vorhandener Firewall Einstellungen Funktionstest Zusätzliche Leistungen werden nach Aufwand abgerechnet.	
<b>LTE Backup Einrichtung</b> .....	Es gelten die Preise der Preisliste Installation und Instandsetzung nach Aufwand
Separate Hardware und Mobilfunkvertrag	
<b>Erweiterte BNP Complete WLAN Konfiguration</b> .....	Es gelten die Preise der Preisliste Installation und Instandsetzung nach Aufwand
Individuelles Einrichten den vorhandenen WLAN 's Anlegen WLAN Profil Funktionstest mit Kunde	
<b>Arbeitsleistungen nach Aufwand</b> .....	Es gelten die Preise der Preisliste Installation und Instandsetzung nach Aufwand
<b>Service S8</b> , Aufpreis je Gerät monatlich .....	19,95