

Leistungsbeschreibung Aareon VPN Connect

1 Bereitstellung eines redundanten VPN-Tunnelendpunkts in der Aareon Rechenzentrumsumgebung

Im Rahmen dieser Vereinbarung stellt die Auftragnehmerin dem Kunden die Möglichkeit zur Verfügung, einen VPN-Tunnel zu dem Rechenzentrum der Auftragnehmerin aufzubauen und darüber Daten mit der Auftragnehmerin auszutauschen.

Hierbei wird das öffentliche Internet als Übertragungsmedium verwendet. Die erforderliche Infrastruktur am Standort des Kunden wird von diesem selbst bereitgestellt und betrieben. Bereitstellung und Betrieb der gebäuderedundanten Infrastruktur im Rechenzentrum der Auftragnehmerin erfolgen durch die Auftragnehmerin.

Aufgrund der nur eingeschränkten Zuständigkeit für die VPN-Verbindung und der Nutzung des Internets als Übertragungsmedium kann die Auftragnehmerin für Qualitätsparameter wie Ende-zu-Ende Verfügbarkeit, Bandbreite und Antwortzeiten keine Gewährleistung übernehmen.

Die Einzelheiten sind den folgenden Abschnitten dieser Leistungsbeschreibung zu entnehmen:

1.1 Leistungsumfang der Auftragnehmerin im laufenden Betrieb

- (i) Die Auftragnehmerin stellt einen VPN-Tunnelendpunkt am Ausgang des Rechenzentrums der Auftragnehmerin zum Aufbau einer VPN-Verbindung zur Verfügung.
- (ii) Als VPN-Protokoll wird IPSEC basierend auf IKEv2 mit AES 256 und SHA2 oder einem mindestens gleichwertigen Kryptographieverfahren eingesetzt. Die Authentifizierung erfolgt mittels „preshared keys“.
- (iii) Bereitstellung und Betrieb der erforderlichen Infrastruktur im Rechenzentrum der Auftragnehmerin (u.a. Internet Anschluss, Firewallanlagen und VPN Gateway).
- (iv) Soweit für die vom Kunden beauftragten ASP- oder Hosting-Dienstleistungen ein Ausweichszenario vereinbart wurde:
- (v) Bereitstellung und Betrieb der erforderlichen Infrastruktur im Ausweichrechenzentrum der Auftragnehmerin (u.a. Internet Anschluss, Firewallanlagen, VPN Gateways).
- (vi) Hotline-Support bei Störungen des VPN-Zuganges im Verantwortungsbereich der Auftragnehmerin an Werktagen während der nachfolgenden Zeiten: Montag – Donnerstag 7:00 – 19:00 Uhr, Freitag 7:00 – 17:30 Uhr. Ausgenommen hiervon sind Störungen, deren Ursache außerhalb des Verantwortungs- und Einflussbereichs der Auftragnehmerin liegen, insbesondere solche die jenseits des Leistungsübergabepunktes oder aufgrund mangelnder Erfüllung vereinbarter Mitwirkungspflichten auftreten.
- (vii) Geplante Wartungsarbeiten an der für die Bereitstellung der VPN Verbindung erforderlichen Netzwerkinfrastruktur im Rechenzentrum der Auftragnehmerin werden einmal monatlich zwischen Samstag 16:00 Uhr und Sonntag 22:00 Uhr durchgeführt. Diese Termine für Wartungsarbeiten werden jährlich im Voraus bekannt gegeben und werden grundsätzlich mit den Terminen für die im Rahmen einer separaten Vereinbarung erbrachten ASP- oder Hosting-Dienstleistung synchronisiert.

- (viii) Leistungsübergabepunkt ist der Ausgang des Rechenzentrums der Auftragnehmerin zum Internet unter Einschluss der Internetanbindung der Auftragnehmerin.
- (ix) Die Verfügbarkeit am Leistungsübergabepunkte beträgt 99,5 % im Monatsmittel. Zeiten mit geplanten Wartungsarbeiten werden bei der Ermittlung der Verfügbarkeit nicht als Ausfallzeiten berücksichtigt. Bei einem Ausfall der Verbindung wird der Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt des Eingangs der Störungsmeldung des Kunden beim Hotline-Support der Auftragnehmerin bis zur Wiederherstellung der Verbindung als Ausfallzeit gewertet.

1.2 Leistungsumfang der Auftragnehmerin bei der Implementierung

- (i) Die Auftragnehmerin führt die zur Bereitstellung des VPN erforderlichen Konfigurationen an den zentralen Komponenten im Rechenzentrum bzw. Ausweichrechenzentrum der Auftragnehmerin durch.
- (ii) Die Auftragnehmerin liefert die IP- und IPSec-Parameter, die zum Aufbau eines VPN-Tunnels mit dem von der Auftragnehmerin bereitgestellten Tunnelendpunkt erforderlich sind, wie z.B. IP-Adresse des VPN-Gateways bei der Auftragnehmerin, „preshared key“ und das IP-Netz für die Kommunikation innerhalb des Tunnels.

1.3 Nicht enthaltene Leistungen

Der Internet-Anschluss und das Internet-Übertragungsvolumen am Standort des Kunden, sowie die Bereitstellung, die Konfiguration und der Betrieb der für die VPN-Verbindung am Standort des Kunden erforderlichen Komponenten sind in den Leistungen der Auftragnehmerin nicht enthalten.

1.4 Optionale Leistungen (gesonderte Beauftragung und Vergütung)

- (i) Änderungen der Konfiguration der VPN-Verbindung an den von der Auftragnehmerin betriebenen Komponenten auf Wunsch des Kunden (z. B. Änderung der IP-Adresse des Tunnelendpunktes auf der Seite des Kunden) werden nach Aufwand gegen gesonderte Vergütung durchgeführt.
- (ii) Support bei Problemen mit der VPN-Verbindung, die außerhalb des Verantwortungsbereichs der Auftragnehmerin liegen, wird nach Aufwand gegen gesonderte Vergütung geleistet. Für die Vergütung gilt die jeweils aktuelle Preisliste der Auftragnehmerin für Beratungsleistungen.

1.5 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (i) Benennung eines zentralen Ansprechpartners, der die für die Einrichtung benötigten Informationen liefert – sofern diese nicht bereits vorliegen – und bei Bedarf betriebliche Entscheidungen beim Kunden herbeiführt.
- (ii) Bereitstellung, Konfiguration und Betrieb eines jederzeit mit den Anforderungen der von der Auftragnehmerin im Rechenzentrum bereitgehaltenen VPN-Infrastruktur kompatiblen Internet-Zugangs und eines VPNGateways am Standort des Kunden. Dieses muss insbesondere über folgende Eigenschaften verfügen:
 - Internet-Anschluss mit für den Einsatzzweck ausreichender Qualität und freier Bandbreite.
 - VPN-Gateway mit fester öffentlicher IPv4-Adresse, Unterstützung des oben beschriebenen VPN-Protokolls und NAT-Funktionalität zur Umsetzung des

internen IP-Netzbereiches des Kunden auf ein von der Auftragnehmerin vergebenes IP-Netz

- (iii) Vornahme geeigneter Anpassungen an den vom Kunden bereitgestellten technischen Komponenten des VPN-Zugangs, die für die Aufrechterhaltung der Kompatibilität aufgrund von technischen Änderungen auf Auftragnehmer- oder Kunden-seite (z. B. durch Software- oder Hardware-Upgrades der VPN-Gateways oder den Einsatz eines anderen VPN-Gateways) ggf. erforderlich werden.
- (iv) Im Fall von Störungen: Abgabe qualifizierter Störungsmeldungen an die Support-Hotline der Auftragnehmerin. Störungen der Komponenten außerhalb des Verantwortungsbereichs der Auftragnehmerin sind von dem Kunden selbst beseitigen zu lassen.
- (v) Unverzügliche Meldung an die Auftragnehmerin, wenn die als Tunnelendpunkt des Kunden verwendete IP-Adresse diesem nicht mehr zugeordnet ist (z. B. durch Kündigung des Internet-Anschlusses des Kunden)

2 Mitwirkungspflichten des Kunden

Erforderliche Benutzerkonten für die Erbringung der Supportleistungen durch die Auftragnehmerin werden im Wodis-Yuneo-System durch den Kunden eingerichtet.

Der Kunde unterhält seinerseits einen hausinternen Support, der Aufgaben in folgenden Punkten wahrnimmt:

- Behebung lokaler IT-Probleme – v.a. Arbeitsplatz-PC und Terminalserverumgebungen
- Klärung von Bedienfehlern bei der Arbeit mit Wodis Yuneo
- Behebung lokaler Druckerprobleme
- Anwenderanfragen zu sonstigen Anwendungen, die nicht Wodis Yuneo betreffen
- Lokale Netzwerkprobleme

Sofern Systemerweiterungen (Beschaffung und/oder Installation zusätzlicher Hardware-, Software- oder Netzwerk-Komponenten) zur Schaffung der Voraussetzungen notwendig werden, erfolgt diese nach vorherigen Abstimmungen mit dem Kunden. Eventuell anfallende Zusatzkosten sind vom Kunden zu tragen.

3 Technologische Weiterentwicklung

Dem Kunden und der Auftragnehmerin ist bewusst, dass sich die eingesetzten Technologien in einer kontinuierlichen Fortentwicklung befinden. Aus diesem Grund ist der Kunde damit einverstanden, dass sich die Auftragnehmerin zur Verbesserung ihres Services das Recht vorbehält, Leistungen zu erweitern, zu ändern und Verbesserungen nach dem aktuellen Stand der Technik vorzunehmen. Dieses Recht zur Leistungsänderung steht der Auftragnehmerin insbesondere dann zu, wenn der Stand der Technik diese Änderung erfordert oder eine Verpflichtung durch Gesetzesänderungen und/oder -ergänzungen oder durch die Rechtsprechung dazu besteht.

Die Auftragnehmerin wird die Interessen des Kunden dabei stets angemessen berücksichtigen und ihn über technische Änderungen, Erweiterungen, Neueinführungen schnellstmöglich informieren.