

# Service Level Agreement (SLA)

SecurITy  
made  
in  
Germany

Definition des durch die R&S Cybersecurity gateprotect GmbH („gateprotect“) angebotenen Leistungsumfangs („Service Level Agreement“) für die Leistungspakete „Premium“ und „Expert+“ („Serviceverträge“) sowie die Garantieverweiterung.

## 1. Einleitung

- 1.1 Der Lizenznehmer kann im Zusammenhang mit dem Kauf und dem Einsatz der gateprotect Produkte zusätzlich kostenpflichtige Wartungs- und Serviceleistungen mit gateprotect vereinbaren („Serviceverträge“). Hierzu stehen die Leistungspakete „Premium“, und „Expert+“ zur Verfügung („Servicelevel“). Deren Leistungsumfang wird durch das jeweils gültige SLA und die darin geregelten Bedingungen für das gewählte Leistungspaket definiert.
- 1.2 Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie die Lizenzbedingungen für Endbenutzer (EULA) der gateprotect GmbH in der jeweils gültigen Fassung. Im Fall von sich widersprechenden Regelungen gehen die Bestimmungen des Service Level Agreements vor.
- 1.3 Das vorliegende SLA gilt ausschließlich für Lizenznehmer in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

## 2. Leistungserbringung

- 2.1 Bei technischen Problemen mit gateprotect Produkten hat der Lizenznehmer zunächst immer seinen persönlichen Wiederverkäufer (Reseller) mit dem Ziel einer Problemlösung zu kontaktieren. Ein Reseller, der seine Ware von einem Distributor bezieht, hat diesen zu kontaktieren. Der Reseller/Distributor hat sodann die Möglichkeit, den gateprotect Support zu kontaktieren, sofern er selbst nicht zur Problembeseitigung in der Lage ist.
- 2.2 Hat der Lizenznehmer die Sicherheitslösung direkt von gateprotect bezogen oder hat er einen „Expert+“ Servicevertrag abgeschlossen, so kann er bei technischen Problemen unmittelbar den gateprotect Support in Anspruch nehmen.

## 3. Leistungsumfang

- 3.1 Der Leistungsumfang des jeweiligen Servicevertrags beinhaltet die softwareseitigen Aktualisierungen durch Updates und Upgrades, den Hardwareaustausch bei

einem Ausfall der Sicherheitslösung (Bring-In-Austausch, Vor-Ort-Austausch) während der Garantiezeit sowie den technischen Support per Internet oder per Telefon. Die Leistungen sind nur gebündelt in den Leistungspaketen zu beziehen. Zusätzlich zu einem Servicevertrag kann der Lizenznehmer eine Garantieverweiterung erwerben. Pro Sicherheitslösung (Appliance) kann nur ein Servicevertrag und eine Garantieverweiterung erworben werden.

3.2 Die Vergütungspauschale des jeweils vereinbarten Servicevertrags deckt den Aufwand für Leistungen nach diesem Servicevertrag wie in der Tabelle „Service Level Agreement“ (Anhang I) beschrieben in den Räumen von gateprotect ab. Alle weiteren Leistungen, insbesondere jegliche Leistungserbringung beim Lizenznehmer vor Ort („Fieldservices“), die Installation neuer Versionen, die Wiederherstellung zerstörter Dateien und die Reorganisation von Speichermedien etc., erfolgen grundsätzlich nur aufgrund gesonderter Vereinbarungen und sind nach Aufwand zusätzlich zu vergüten.

#### 4. Softwareaktualisierungen

4.1 gateprotect überlässt dem Lizenznehmer während der Laufzeit des Servicevertrages Updates und Upgrades („Softwareaktualisierungen“).

4.2 gateprotect stellt die Softwareaktualisierungen soweit technisch möglich sowohl auf seiner Internetseite als auch über das Updatemenü der Produkte zur Verfügung.

4.3 Definition Update:  
Updates stellen gewöhnlich Funktionsverbesserungen zur Verfügung und beseitigen Programmfehler.

4.4 Definition Upgrade:  
Upgrades stellen neue Hauptfunktionen zur Verfügung und sorgen gewöhnlich für Funktionsverbesserungen und beseitigen Programmfehler.

4.5 Vor der Installation von Softwareaktualisierungen, ist eine vollständige Sicherungskopie (Backup) des bisherigen Systems zu erstellen. Die Verantwortung dafür obliegt dem Lizenznehmer oder seinem jeweiligen Wiederverkäufer (Reseller).

#### 5. Hardwareaustausch

5.1 Der Lizenznehmer kann je nach gültigem Servicevertrag und laufender Garantieverweiterung sowie während der gesetzlichen Gewährleistungsfrist bei Funktionsausfall der Sicherheitslösung zwischen bis zu drei Varianten des Hardware-Austausches wählen: „Bring-In-Austausch“, „Vor-Ort-Austausch 48 Stunden“ sowie „Vor-Ort-Austausch 2 Stunden“. Die nach dem jeweiligen Servicevertrag möglichen Varianten sind der Tabelle „Service Level

Agreement“ (Anhang I) zu entnehmen.

5.2 Voraussetzung für den Hardwareaustausch ist stets, dass durch den gateprotect Support ein Fehler festgestellt werden konnte, welcher einen Hardwareaustausch notwendig macht.

5.3 Definition „Bring-In-Austausch“:

Beim „Bring-In-Austausch“ hat der Lizenznehmer die Hardware an den von gateprotect benannten Produzenten der Hardware auf dem Postweg einzusenden. Diesbezüglich hat der Lizenznehmer zunächst eine Return Merchandise Authorization Nummer („RMA-Nummer“) bei seinem Verkäufer (Reseller/Distributor/gateprotect) anzufordern. Ohne eine gültige RMA-Nummer wird die Hardware beim Produzenten nicht angenommen. Die Hardware wird nach bestätigtem Eingang beim Produzenten in der Regel innerhalb von 14 Werktagen repariert und an den Lizenznehmer zurückgesandt. Die Kosten für die Einsendung hat der Lizenznehmer zu tragen, es sei denn, es handelt sich bei dem Fehler um einen Mangel im Rahmen der kaufrechtlichen Gewährleistung.

5.4 Definition „Vor-Ort-Austausch“:

Beim „Vor-Ort-Austausch“ wird die defekte Hardware innerhalb von 48 Stunden bzw. 2 Stunden (je nach vereinbartem Servicevertrag) durch eine gleichwertige Austauschhardware ersetzt. Hierzu wird dem Lizenznehmer auf dem Postweg eine neue Hardware zur Verfügung gestellt. Bei der Lieferung dieser Austauschhardware sind ein Versandschein sowie eine RMA-Rücksendeanleitung für das defekte Gerät enthalten.

5.5 Der „Vor-Ort-Austausch 2 Stunden“ besteht auch bei Abschluss eines „Expert+“ Servicevertrages nur nach einer gesonderten schriftlichen Zusage gegenüber dem Lizenznehmer.

5.6 Befindet sich die defekte Hardware bei einem Lizenznehmer auf dem Staatsgebiet der Schweiz, so gelten die Zeitangaben zum „Vor-Ort-Austausch“ nur für die Reaktionszeit von gateprotect, nicht jedoch für das Eintreffen der Ware beim Lizenznehmer, da die Dauer der Behandlung der Ware durch den Zoll nicht verlässlich abgeschätzt werden kann. gateprotect ist jedoch auch in diesen Fällen nach Kräften bemüht, die Ersatzgeräte möglichst schnell dem Lizenznehmer zur Verfügung zu stellen.

5.7 Bei der Reparatur bzw. dem Austausch von Hardware werden keine Konfigurationen (z. B. durch Backups) gesichert oder übertragen. Der Lizenznehmer trägt die alleinige Verantwortung dafür, ein aktuelles Backup vor-

zuhalten.

## 6. Garantierweiterung für Hardware

- 6.1 Dem Lizenznehmer stehen die in Punkt 5 dieses SLAs genannten Austauschmodalitäten mindestens für den Zeitraum der Verjährungsfrist der gesetzlichen kaufrechtlichen Gewährleistung zu (gemäß § 15.9 der AGB von gateprotect: 12 Monate ab Übergabe der Kaufsache). Unter bestimmten Voraussetzungen kann der Lizenznehmer die genannten Austauschmodalitäten auch über diesen Zeitraum hinaus nutzen („Garantierweiterung“). Die Garantierweiterung gilt wie die Gewährleistung nicht für Defekte und Fehler der Hardware, die durch unsachgemäßen Gebrauch entstehen oder in sonstiger Weise durch den Lizenznehmer oder einen seiner Erfüllungsgehilfen schuldhaft verursacht werden.
- 6.2 Eine Garantierweiterung ist nur möglich, solange für den entsprechenden Zeitraum auch ein Servicevertrag abgeschlossen wird.
- 6.3 gateprotect gewährt ohne Mehrkosten die Garantierweiterung für Hardware bis 24 Monate ab Kauf, solange für diesen Zeitraum auch ein Servicevertrag abgeschlossen wird.
- 6.4 Bei Bestehen eines Servicevertrags über 24 Monate ab Kauf hinaus, kann der Lizenznehmer für die Laufzeit des Servicevertrags zusätzlich kostenpflichtig die Garantierweiterung erwerben.
- 6.5 Die Garantierweiterung kann nach Ablauf der Laufzeit jeweils durch gesonderte Vereinbarung verlängert werden, ohne dass die Anzahl der Verlängerungen begrenzt ist. Voraussetzung ist jedoch stets das Bestehen und damit gegebenenfalls die ununterbrochene Verlängerung eines Servicevertrags.

## 7. Beschreibung des technischen Supports

- 7.1 Die technischen Supportleistungen beginnen mit Abschluss des jeweiligen Servicevertrags und werden per Onlineportal (mygateprotect) und telefonisch erbracht (siehe Tabelle „Service Level Agreement“, Anhang I). Der Lizenznehmer hat diesbezüglich die von gateprotect vorgegebenen Prozessabläufe betreffend der Registrierung bzw. des Bearbeitens von Supportvorgängen einzuhalten.
- 7.2 Die Reaktionszeiten der Supportunterstützung richten sich nach dem jeweils gültigen Servicevertrag (siehe Tabelle „Service Level Agreement“, Anlage I). Für die Berechnung der Reaktionszeit ist der Zeitraum maßgeblich, der zwischen Eingang der Serviceanfrage bei gateprotect und dem Zeitpunkt, an dem gateprotect den ersten Kontakt mit dem Supportanfrager herstellt, liegt. Der Reaktionszeitraum bezeichnet somit den Zeitraum bis zum Beginn einer Lösungsfindung, nicht den Zeitraum zur Behebung

des Problems.

- 7.3 Die Reaktionszeiten berechnen sich bei dem Serviceverträgen „Premium“ ausschließlich nach den Stunden innerhalb der Bürozeiten von gateprotect. Die Bürozeiten von gateprotect sind Montag bis Freitag, 08:00 - 18:00 Uhr Hamburger Ortszeit. An gesetzlichen Feiertagen in Hamburg besteht für gateprotect keine Bürozeit. gateprotect kann die Bürozeiten nach eigenem Ermessen mit einer Frist von 30 Tagen ändern.
- 7.4 Für den Servicevertrag „Expert+“ erfolgt der Support wie folgt: Innerhalb der Bürozeiten von gateprotect steht das Supportteam unmittelbar unter der Supporthotline (+49 1805 558825) zur Verfügung. Außerhalb der Bürozeiten muss zunächst durch den Lizenznehmer ein Supportticket im Online-Ticketsystem (mygateprotect) angelegt werden. Mit dem Anlegen des Tickets wird eine Ticketnummer zur Verfügung gestellt. Diese Ticketnummer ist bei Anruf der Supporthotline (+49 1805 558825) anzugeben. Nach Abfrage der Ticketnummer wird der Lizenznehmer direkt an den gateprotect Support weitergeleitet (24 Stunden x 7 Tage die Woche).
- 7.5 Die technische Supportleistung umfasst die Analyse von Störungszuständen hinsichtlich deren Ursache bis zu den relevanten Schnittstellen der gateprotect Produkte. Für Fremdsysteme wird kein Support gewährleistet. Ausdrücklich erfolgt auch keine allgemeine Netzwerk- bzw. Systemberatung sowie allgemeine Installations- und Konfigurationsberatung. Technische Beratungen können im Einzelfall durch die Pre-Sales Abteilung erbracht werden.
- 7.6 Die Supportleistung bezieht sich auf die jeweils neueste freigegebene Version der Software sowie für einen Zeitraum von sechs Monaten nach dem Erscheinen der aktuellsten Version auch auf die unmittelbare Vorgängerversion. Der Lizenznehmer wird die neueste freigegebene Version übernehmen, es sei denn, dass dies mit unzumutbaren Nachteilen verbunden ist. Ein solcher Nachteil liegt z. B. vor, wenn der Einsatz der neuen Version, auch bei einer Aufrüstung der Hardware durch den Lizenznehmer, technisch nicht möglich ist. Bei Unzumutbarkeit wird gateprotect den Support nach Aufwand gegen gesonderte Vergütung fortführen.
- 7.7 Für das Erfüllen der Supportleistungen benötigt gateprotect die Möglichkeit der Fernwartung. Der Lizenznehmer ist dafür allein verantwortlich, dass (i) die vom Wiederverkäufer bzw. von gateprotect hierfür vorgegebenen Hardwarevoraussetzungen vorhanden sind, (ii) der Wiederverkäufer bzw. gateprotect alle erforderlichen Zugriffsrechte sowie lizenzrechtlichen Befugnisse eingeräumt bekommt und (iii) rechtzeitig über alle eventuellen Sicherheitsbestimmungen und unternehmensinternen Vorgaben informiert wird. Der Lizenznehmer hat nach Abschluss der Fernwar-

tung durch den Wiederverkäufer bzw. gateprotect durch geeignete Maßnahmen dafür Sorge zu tragen, dass das vorhergehende Sicherheitsniveau wieder hergestellt ist (z. B. Änderung der Zugriffsrechte und Passwörter). Der Lizenznehmer hat ferner sicher zu stellen, dass der Online-Zugriff durch den Wiederverkäufer bzw. gateprotect nicht andere Systeme oder Software des Lizenznehmer beeinflusst oder beeinträchtigt. Der Wiederverkäufer bzw. gateprotect haften insofern nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit und nur auf den vorhersehbaren Schaden. Gleiches gilt, wenn gateprotect die Fernwartung im Auftrag eines Wiederverkäufers als dessen Erfüllungshilfe durchführt.

## 8. Laufzeit der Serviceverträge

8.1 Der jeweils abgeschlossene Servicevertrag hat die vereinbarte Laufzeit und endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf, automatisch nach deren Ablauf. Eine Verlängerung des Servicevertrags bedarf der gesonderten Vereinbarung.

8.2 Die Serviceverträge haben eine Laufzeit von 12, 36 oder

60 Monaten. In dem mit dem Lizenznehmer vereinbarten Zeitraum sind die genannten Serviceleistungen, wie in der Tabelle „Service Level Agreement“ (Anhang I) beschrieben, gültig.

8.3 Ein aktiver Servicevertrag kann kostenpflichtig jederzeit angepasst werden (Down- oder Upgrade bzw. Laufzeitverlängerung).

8.4 Wurde ein Servicevertrag nicht spätestens 8 Wochen nach Ablauf verlängert, ist eine weitere Verlängerung nicht möglich. Um wieder Support zu erhalten, muss ein neues Hauptprodukt (Appliance) mit neuem Servicevertrag erworben werden.

8.5 Sofern ein Servicevertrag bei der Verlängerung bereits abgelaufen ist, wird bei einer Verlängerung die abgelaufene Zeit gegengerechnet, d. h. der gewählte Verlängerungszeitraum beginnt rechnerisch mit Ablauf des vorhergehenden Servicevertrags.

8.6 Das Recht für beide Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Anlage: Service Level Agreement - Übersicht

Service Level Agreement	Serviceverträge	
1. Software Service	Premium	Expert+
1.1 Sicherheitsaktualisierungen (Updates, Upgrades)	✓	✓
<b>2. Hardware</b>		
2.1 Garantie		
Hardware Appliances*1	✓*1	✓*1
2.2 Austausch		
Bring-In-Austausch (14 Tage)	✓	✓
Vor-Ort-Austausch (48 Stunden)	✓	✓
Vor-Ort-Austausch (2 Stunden)	-	✓*2
<b>3. Technischer Support</b>		
3.1 Form		
Online Portal (mygateprotect)	✓	✓
Telefonisch	✓	✓
3.2 Reaktionszeiten*3		
6 Stunden	✓	✓
30 Minuten	-	✓
3.3 Erreichbarkeit		
8 Stunden x 5 Tage*4	✓	✓
24 Stunden x 7 Tage	-	✓

Anmerkungen:\*1:Weitere Informationen siehe unter Punkt 6 dieses SLA. \*2: Nur nach gesonderter Vereinbarung. \*3: Beginn der Lösungsfindung; nicht der Zeitraum zur Behebung des Problems. \*4: Innerhalb der Bürozeiten von gateprotect (siehe hierzu auch Punkt 7.3 dieses SLA).

### R&S Cybersecurity gateprotect GmbH

Valentinskamp 24 | D-20354 Hamburg  
 Sales-Telefon +49 40 278 85-200  
 Fax +49 40 278 85-100  
 Email: cybersecurity@rohde-schwarz.com  
 www.cybersecurity.rohde-schwarz.com

R&S® ist eingetragenes Warenzeichen der Rohde & Schwarz GmbH & Co. KG | Gedruckt in Deutschland  
 Eigennamen sind Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer  
 Service Level Agreement (SLA) | Gültig ab 01.08.2013  
 Daten ohne Genauigkeitsangabe sind unverbindlich  
 Änderungen vorbehalten

© 2016 Rohde & Schwarz GmbH & Co. KG | 81671 München, Germany