

## Servicebeschreibung «first endpoint vpn»

### 1 Übersicht

Diese Servicebeschreibung definiert sämtliche Leistungsmerkmale von «first endpoint vpn». Der «first endpoint vpn» Service stellt eine Endpoint Management Plattform bereit. Diese erlaubt die zentrale Konfiguration und Verwaltung der VPN Clients und beinhaltet deren Lizenzierung.

### 2 Leistungsmerkmale

Der Service beinhaltet folgende Leistungen:

- FortiClient VPN/ZTNA Lizenz für vollen VPN/ZTNA Funktionsumfang:
  - VPN mit MFA mittels Mobile-App, Azure MFA
  - VPN mit automatischem Verbindungsaufbau mittels Zertifikats (PKI)
  - Webfiltering für unterwegs wie hinter der Firmen-Firewall
  - Schwachstellen Prüfung der installierten Anwendungen auf dem Client Computer
  - VPN Absicherung mittels Security Tags / Security Fabric Connector
  - VPN Zugriff abhängig vom Gesundheitszustand des Clients
- Zentrales Management für FortiClient Lösung
- Sicherer Betrieb des FortiClient EMS Service
- Optimale Absicherung des EMS Server mittels WAF, UTP- und DDoS Protection
- Zentrale Verteilung der VPN- bzw. Endpoint-Konfiguration
- Sicherstellung der Konfigurationsverteilung
- Stetige Aktualisierung der FortiClient Version

Die folgenden Leistungen sind im Servicegebühren nicht enthalten:

- Support im Zusammenhang mit der VPN Connectivity. Dies kann jedoch mittels eines Managed Firewall oder first care Services adressiert werden.

### 3 Voraussetzungen

Das Aufschalten vom Service setzt ein Projekt voraus. Die Projektkosten sind nicht in den Servicegebühren enthalten.

Folgende Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit first frame networkers ag den Service garantieren kann:

- Mindestabnahmemenge: 5 Endpoints
- Der Kunde benötigt einen Internetzugang mit angemessener Bandbreite
- Der Kunde benötigt eine FortiGate Firewall
- Die MFA Lösung z.B. FortiToken Mobile, Azure MFA muss vom Kunden bereitgestellt werden.
- Die PKI Umgebung für die Always Up VPN Implementierung muss durch den Kunden bereitgestellt werden.

Der zentrale EMS Service unterstützt die FortiClients vom Major Release des EMS Server und die nächsttiefere. Die first frame networkers ag achten bei der Wahl der EMS Server Version auf Stabilität und Sicherheit. Aktuell werden folgende Endpoint OS Versionen vollständig unterstützt:

- Microsoft Windows 10 (32-bit und 64-bit)
- Microsoft Windows 11 (64-bit)

### 4 Service Level

#### 4.1 Verfügbarkeit

Der Service steht grundsätzlich täglich während 24 Stunden, 7 Tage die Woche zur Verfügung. first frame networkers ag garantiert eine Verfügbarkeit von mindestens 99.3% während deren Bereitschaftszeiten, angekündigte Wartungsfenster (vgl. nachfolgend Ziff. 6ff.) sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

Die Bereitschaftszeiten sind auf [www.firstframe.net/support](http://www.firstframe.net/support) publiziert. first frame networkers ag behält sich vor, kleine Anpassungen der Bereitschaftszeiten jederzeit ohne Mitteilung vorzunehmen.

#### 4.2 Support

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftszeit dem Service Desk von first frame networkers ag gemeldet werden.

#### 4.3 Leistungserbringung und Datenhaltung

first frame networkers ag garantiert die ausschliessliche Datenhaltung und Leistungserbringung in der Schweiz.

### 5 Architektur

Die folgenden Informationen sind rein informativ und können sich ohne Ankündigung ändern.

#### 5.1 Technologien

Der Service basiert auf der «Shared Infrastructure» der first frame networkers ag, welche in deren Rechenzentren gehostet wird.

Als «Shared Infrastructure» wird die gesamte Infrastruktur bezeichnet, auf welcher first frame networkers ag die Cloud Services betreibt. Dazu zählen unter anderem das Datacenter, Internetzugänge, Speicher, Netzwerk, Server, usw.

#### 5.2 Hard- und Software

Es kommt hauptsächlich Hard- und Software der Firmen Fortinet, Microsoft, HPE zum Einsatz. Der Service ist wo immer möglich redundant und an mehreren Standorten aufgebaut.

Der «first endpoint vpn» basiert aktuell auf der FortiClientEMS Lösung von Fortinet.

Der Services wird aktuell auf der Major Release Version 7.0 betrieben. Dabei werden FortiClient Major Release Version 7.0 und 6.4 unterstützt.

#### 5.3 Sicherheit

Die Kommunikation zwischen FortiClient und EMS Service erfolgt verschlüsselt. Der EMS Service ist zudem mittels WAF, UTP- und DDoS Protection geschützt.

Optional kann der EMS Tenant in die Security Fabric vom Kunden integriert werden. Die Integration erfolgt mittels IPSec Site to Site Tunnel und Carrier Grade NAT.

### 6 Betrieb

#### 6.1 Wartung

Die first frame networkers ag kümmern sich um die Wartungen des zentralen EMS Service. Es werden dabei folgende Wartungsfenster genutzt.

- Alle zwei Wochen jeweils am Dienstagabend oder Donnerstagabend von 20:00 - 22:00 Uhr

Der Kunde wird sieben (?) Tage im Voraus über die Wartung und mögliche Unterbrüche über die Status-Webseite <https://status.first365.net> informiert.

Bei kritischen Schwachstellen können Wartungsfenster ohne Vorankündigung, jedoch ausserhalb der Bereitschaftszeiten vom Service Desk, durchgeführt werden.

Der «first endpoint vpn» Service beinhaltet auch die regelmässige Aktualisierung des FortiClient Software auf dem Endpoint. Die Wartungsarbeiten auf dem Endpoint werden mit dem Kunden abgesprochen. Die first frame networkers ag geben dabei den Zeitrahmen vor. Bei Security-relevanten Updates kann ein zeitnahes Updates eingefordert werden.

Der Aufwand für den Unterhalt vom EMS Service und den FortiClient Updates ist in den Servicegebühren abgedeckt.

Die Mithilfe bei der Verteilung des FortiClient und dessen Updates kann wahlweise und in Absprache mit dem Kunden über die Softwareverteilung des Kunden erfolgen. Der Aufwand, für die Verteilung durch die Softwareverteilung vom Kunden, ist nicht in den Servicegebühren enthalten.

## 6.2 Service Requests

Das Aufschalten und Abschalten von Endpoints erfolgt mittels Request Offering im Ticket-System und wird pauschal in Rechnung gestellt.

Anpassungen an der Endpoint Konfiguration erfolgen mittels Service Requests. Kosten für die Umsetzung wird nach Aufwand in Rechnung gestellt.

## 6.3 Logs

Im Rahmen vom Service bewahrt die first frame networkers ag die Logs vom EMS Service während drei (3) Monaten auf.

## 6.4 Monitoring

Der Service wird von den first frame networkers ag proaktiv überwacht, um allfällige auftretende Fehler frühzeitig beheben zu können. Dies entbindet den Kunden jedoch nicht von der Verpflichtung einer Meldung (vgl. nachfolgend Ziff. 7.3), wenn der Service einen Fehler aufweist.

## 6.5 Zugang

Auf Wunsch kann der Kunde den Management Zugriff auf seinen Tenant erhalten. Der Zugriff auf die Management Oberfläche erfolgt VPN Portal Lösung.

## 7 Kontakte

### 7.1 Verkauf

Für Fragen zum Service wenden Sie sich bitte an den Verkauf unter [verkauf@firstframe.net](mailto:verkauf@firstframe.net) oder 041 768 08 00.

### 7.2 Service-Anfragen

Für Aufträge zur Veränderung des Services, z.B. Aufschaltung zusätzlicher Benutzer, wenden Sie sich bitte an den Service Desk unter [servicedesk@firstframe.net](mailto:servicedesk@firstframe.net) oder 041 768 08 88.

## 7.3 Service-Störungen

Bei Problemen im Zusammenhang mit dem Service wenden Sie sich bitte an den Service Desk unter [servicedesk@firstframe.net](mailto:servicedesk@firstframe.net) oder 041 768 08 88.

Die aktuellen Störungen sowie die geplanten Wartungen werden auf der Statuswebseite <https://status.first365.net> angezeigt.

## 8 Laufzeit, Gebühren und Kündigung

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat auf Ende jedes Monats gekündigt werden.

Wenn nicht anders vereinbart, werden die wiederkehrenden Kosten monatlich im Nachhinein fällig. Die Abrechnung erfolgt dabei auf Basis der Anzahl Endpoints, welche durch den EMS Service verwaltet werden. Weitere Leistungen wie z.B. die Installation und Integration auf Endgeräten oder die Schulung von Benutzern werden nach Aufwand verrechnet.

Mit dem Ablauf der Kündigungsfrist (gemäss AGBs) erlöschen jegliche Ansprüche am Abonnement, an allfällig enthaltenen Lizenzen und den auf dem Service gespeicherten Daten. Es ist Sache des Kunden, vor der Beendigung des Vertrages für die Migration seiner Daten zu sorgen.

## 9 Diverse Bestimmungen

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind integrierter Bestandteil dieser Servicebeschreibung. Im Fall von Widersprüchen geht die Servicebeschreibung den AGB vor.

--

Version 1.1 – 22.11.2023