

# Annex: Leistungsbeschreibung

## Managed Services Provision: Security Service Edge

Stand: Januar 2024

### 1 Allgemein

Die in dieser Leistungsbeschreibung Managed Services Provision: Service Security Edge (nachfolgend „Leistungsbeschreibung MSP SSE“) beschriebenen Leistungen der Telefónica Germany GmbH & Co OHG, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München sind die Leistungen für die Software „Security Service Edge“ („SSE“ vgl. unten), die auf Grundlage der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Managed Services Provision IT („AGB MSP“) der Telefónica Germany erbracht werden, so wie der Kunde sie im unterschriebenen Vertragsformular angefragt hat und sie von Telefónica Germany als Vertrag angenommen worden sind.

Die in den AGB MSP definierten Begriffe und Regelungen gelten auch für diese Leistungsbeschreibung MSP SSE, sofern in dieser Leistungsbeschreibung MSP SSE nicht ausdrücklich abweichend beschrieben.

Sofern der Kunde weitere Leistungen der Telefónica Germany in Anspruch nimmt, z.B. einen Internet-Anschluss, sind diese rechtlich unabhängig von den Managed Services Provision SSE und werden auf Grundlage eigenständiger Verträge und Leistungsbeschreibungen gegen gesonderte Vergütung erbracht.

### 2 Netskope SSE

Sämtliche hierin beschriebene Managed Services der Telefónica Germany beziehen sich auf die Software „Security Service Edge“ („SSE“), ein cloudbasierter Onlinedienst des Anbieters Netskope, Inc., 2445 Augustine Drive 3rd floor, Santa Clara, CA 95054, U.S.A. („Netskope“). Diese Software SSE hat der Kunde direkt von Netskope auf Grundlage der „NETSKOPE SUBSCRIPTION SERVICES AGREEMENT“ von Netskope erworben (<https://www.netskope.com/subscription-terms>; nachfolgend „SSE Drittanbietervertrag“), auf Bestellung im Vertragsformular der Telefónica Germany.

Der SSE Drittanbietervertrag ist nicht Teil der Managed Services von Telefónica Germany, aber als Teil der Mitwirkungspflicht des Kunden Voraussetzung und technische Basis für die Bereitstellung der Managed Services SSE.

Der Kunde erkennt an, dass Netskope den jeweils aktuellen Leistungsumfang der SSE relevanten Produkte, Bundles oder Add-Ons ändern kann und, dass maßgeblich stets die jeweils aktuelle Produkt-, Bundle- oder Add-On-Beschreibung von Netskope ist. Die Möglichkeiten von Netskope zur Änderung der Produkt-, Bundle- oder Add-On-Beschreibung richten sich ausschließlich nach dem SSE Drittanbietervertrag und Telefónica Germany hat darauf keinen Einfluss. Des Weiteren erkennt der Kunde an, dass Netskope zusätzliche und erweiternde Produkte oder Erweiterung, Bundles oder Add-Ons nach alleinigem Ermessen von Netskope in der Regel so bereitstellt, dass diese für die verbleibende Dauer der Laufzeit des ersten SSE Drittanbietervertrag lizenziert und/oder bereitgestellt werden, wobei Telefónica Germany keine Gewähr dafür übernimmt, ob Netskope ihre diesbezügliche Geschäftspolitik fortsetzt oder ändert.

Es obliegt allein dem Kunden, die für den Kunden geltenden Anforderungen an den Schutz personenbezogener Daten zu ermitteln und sich über die Datenverarbeitung durch Netskope zu informieren und ggfs. erforderliche datenschutzrelevante Vereinbarungen mit Netskope in eigener Verantwortung abzuschließen. Die gesonderte Datenschutzvereinbarung zwischen dem Kunden und Telefónica Germany (inklusive seiner Subunternehmer, vgl. Ziffer 3.6 unten), bleibt hiervon unberührt.

### 3 Managed Services Provision

- 3.1 Auf Basis dieses fortlaufenden SSE Drittanbietervertrags erbringt Telefónica Germany für und im Auftrag des Kunden entsprechend des angefragtem Vertragsformular und vertraglichen Bestätigung der Telefónica Germany unter anderem die folgenden Managed Services bzgl. SSE:
- a) Entgegennahme, Einrichtung und Verwaltung SSE Zugangsdaten im Namen des Kunden,
  - b) Erst-Einrichtung der SSE (vgl. Details in Ziff. 3.2 unten)
  - c) Einrichtung von Administrations- und Benutzerzugänge nach Vorgaben des Kunden zzgl. der Verwaltung der Zugangsdaten,
  - d) Beratung zu und Umsetzung der kundenspezifischen Einrichtung und Konfiguration,
  - e) Inbetriebnahme (vgl. Details in Ziff. 3.3 unten)
  - f) Regelbetrieb (vgl. Details in Ziff. 3.4 unten)
  - g) laufende Administration,
  - h) Konfiguration der vorhandenen Berichtsfunktionen für den Kunden,
  - i) technischer Support durch Telefónica Germany
  - j) Beanspruchung des Netskope Supports namens und im Auftrag des Kunden,
  - k) Notifikation zum terminlichen Ende des SSE Drittanbietervertrags bzw. zu Verlängerungsoptionen,
  - l) zum Vertragsende Unterstützung des Kunde bei der Kommunikation mit dem Drittanbieter bzgl. der Abwicklung inklusive Datenübergaben bzw. -sicherungen.

#### 3.2 Erst-Einrichtung der SSE

Telefónica Germany initiiert mit den Zugangsdaten des Kunden entsprechend des SSE Drittanbietervertrags die Bereitstellung der erworbenen SSE Produkte, z.B. über ein Admin- oder Kundenportal von Netskope, als Vorbereitung für die spätere Inbetriebnahme. Der genaue Umfang der von Telefónica Germany vorzunehmenden Erst-Einrichtung wird von dem jeweiligen SSE Drittanbietervertrag des Kunden und den Anforderungen des Kunden bestimmt.

#### 3.3 Inbetriebnahme

Telefónica Germany konsolidiert die Anforderungen des Kunden in Bezug auf SSE und implementiert diese durch die Konfiguration in Zusammenarbeit mit dem Kunden. Telefónica Germany erstellt produktspezifisch die jeweiligen Sicherheitsrichtlinien, führt die gemäß Netskope zur Inbetriebnahme erforderlichen weiteren Schritte durch und überprüft den gewünschten Betrieb der SSE.

In dieser Phase erbringt Telefónica Germany folgende Managed Services bzgl. SSE soweit vertraglich vereinbart:

- a) (virtuelle) Treffen mit Ansprechpartnern des Kunden, um das Managed Service SEE Team bei Telefónica Germany bzw. dem Subunternehmer vorzustellen;
- b) Unterstützung des Kunden bei der Festlegung der Anforderungen bzgl. SSE, soweit die Anforderungen nicht vor Beauftragung durch den Kunden schriftlich (z.B. Excel-Formular) festgelegt sind. In diesem Fall hat der Kunde vor Inbetriebnahme schriftlich an Telefónica Germany zu bestätigen (via E-Mail), dass diese Anforderungen noch aktuell sind, ansonsten unterstützt Telefónica Germany bei der Aktualisierung;
- c) Zeitliche Planung des Deployments mit Basiskonfigurationen, soweit diese in Hardware installiert werden müsste für den Betrieb der SSE;

**Zur Klarstellung: alle Installationen und Konfigurationen, die an Hardware und/oder der Infrastruktur des Kunden (auch in dessen Räumlichkeiten) erforderlich sind, liegen in der Verantwortung des Kunden und sind nicht Teil der Managed Services SSE.**

- d) Durchführung von Tests zur Inbetriebnahme der SSE, um Fehler durch vorgenommene Konfigurationen aufzufinden. Telefónica Germany verfügt über eigene Tests, die erfahrungsgemäß wesentlichen Funktionen überprüfen. Der Kunde kann im Rahmen seiner Anforderungen eigene Tests vornehmen;
- e) Notifikation der Inbetriebnahme an den Kunden an die Kontaktadresse aus dem Vertragsformular.

**3.4 Managed Services während des Regelbetriebs**

Der Regelbetrieb beginnt nach Inbetriebnahme und Notifikation an den Kunden. Zur Klarstellung: die Vertragslaufzeit beginnt entsprechend des Vertrags und der AGB MSP unabhängig vom Regelbetrieb.

Die Managed Services während des Regelbetriebs umfassen Leistungen zur Verwaltung der Grundfunktionen der SSE, welche je nach SSE Drittanbietervertrag unterschiedlich sein können.

In dieser Phase erbringt Telefónica Germany folgende Managed Services bzgl. SSE soweit vertraglich vereinbart, sofern eine entsprechende Anfrage des Kunden vorliegt (auf Basis eines Tickets des Kunden via der Support Kontaktdaten, die bei Vertragsabschluss mitgeteilt werden, z.B.: Telefon, E-Mail oder Plattform):

- a) Konfiguration von Sicherheitsrichtlinien innerhalb SSE;
- b) Verwaltung der von SSE generierten Alerts zu eventuell aufgetretenen Vorfällen;
- c) Analyse der eventuell aufgetretenen Vorfälle, Einleitung entsprechender Maßnahmen;
- d) monatlicher Bericht der oben genannten Vorfälle).

**3.5 Ausschlüsse: Fehleranalyse und Installation von Software auf Endgeräten**

Die Managed Services umfassen nicht eine Fehleranalyse auf Kunden Systemen oder Kunden Hardware.

Die Managed Services beinhaltet keine Installation von Client Software und zugehörigen Lizenzen auf Endgeräten (PC oder mobile Geräte) des Kunden. Der Kunde wird insofern eigenständig Hilfsmaterialien von Netskope anwenden. Auf Anfrage können derartige Installation Dienste von Telefónica Germany auf gesonderten Auftrag vom Kunden angefragt und gegen Entgelt erbracht werden.

**4 Support**

**4.1 Support**

Bestandteil der Managed Services ist die Bereitstellung von Support für den Kunden bzgl. dessen Nutzung von SSE im Sinne eines First-/Second-Level-Supports. Telefónica Germany wird dabei Support-Anfragen annehmen (Ticket) und prüfen, ob die Anfrage durch Telefónica Germany beantwortet werden kann. Falls dies nicht möglich ist, erfolgt eine Weiterleitung des Tickets an den Support von Netskope für SSE. Im Rahmen des gebuchten SSE Drittanbietervertrags stehen dem Kunden darüber hinaus umfangreiche Hilfsquellen auf den Webseiten von Netskope zur Verfügung.

Zur Klarstellung: Telefónica Germany ist nicht verantwortlich und die Managed Services beinhalten nicht den Support der SSE und deren technischen Spezifikationen, Korrekturen, Virenfreiheit, Funktionalität, Verfügbarkeit, Patching oä.

**4.2 Service Level der Managed Services: SSE**

Der Managed Service Support steht dem Kunden während der Vertrags-Laufzeit regelmäßig an allen Tagen des Jahres an 24 Stunden zur Verfügung.

Die Zeit bis zur ersten qualifizierten Rückmeldung (alle Incident Prioritäten): regelmäßig 30 Minuten

Incident Priorität	Service Level	Compliance threshold SLO
Kritisch	4 Stunden	>95%
Hoch	8 Stunden	>85%
Mittel/niedrig	72 Stunden	>85%

Zeiträume, in denen auf vom Kunden angeforderte Daten, Informationen, Zugänge, Anweisungen oder Maßnahmen gewartet wird, sind von der Berechnung der Service Level ebenso ausgeschlossen wie die Reaktionszeiten in Fällen, die an Netskope weitergeleitet wurden. Ab Weiterleitung an Netskope gelten etwaige SLA zwischen dem Kunden und Netskope entsprechend des SSE Drittanbietervertrags.

Die Pflichten von Telefónica Germany beschränken sich bei der Weiterleitung an Netskope auf die Kommunikation der Informationen zu einem möglichen Vorfall an Netskope, und umgekehrt, sofern der Kunde nicht unmittelbar mit dem Anbieter kommunizieren möchte. Zu einer Übersetzung (z.B. Deutsch-Englisch) von Anfragen und Antworten ist Telefónica Germany nicht verpflichtet.

Im Rahmen der Managed Services bietet Telefónica Germany keinen Netzwerksupport sowie keine Beratung zur notwendigen Netzwerkinfrastruktur. Des Weiteren bietet Telefónica Germany keine Beratung oder Unterstützung bei Implementierung, Betrieb und Entstörung sowie keinen Support hinsichtlich der Internetanbindung des Kunden. Soweit Telefónica Germany diese Leistungen dem Kunden anbietet, sind diese gesondert und zu den dafür jeweils geltenden Vertragsbedingungen und Konditionen zu beauftragen.