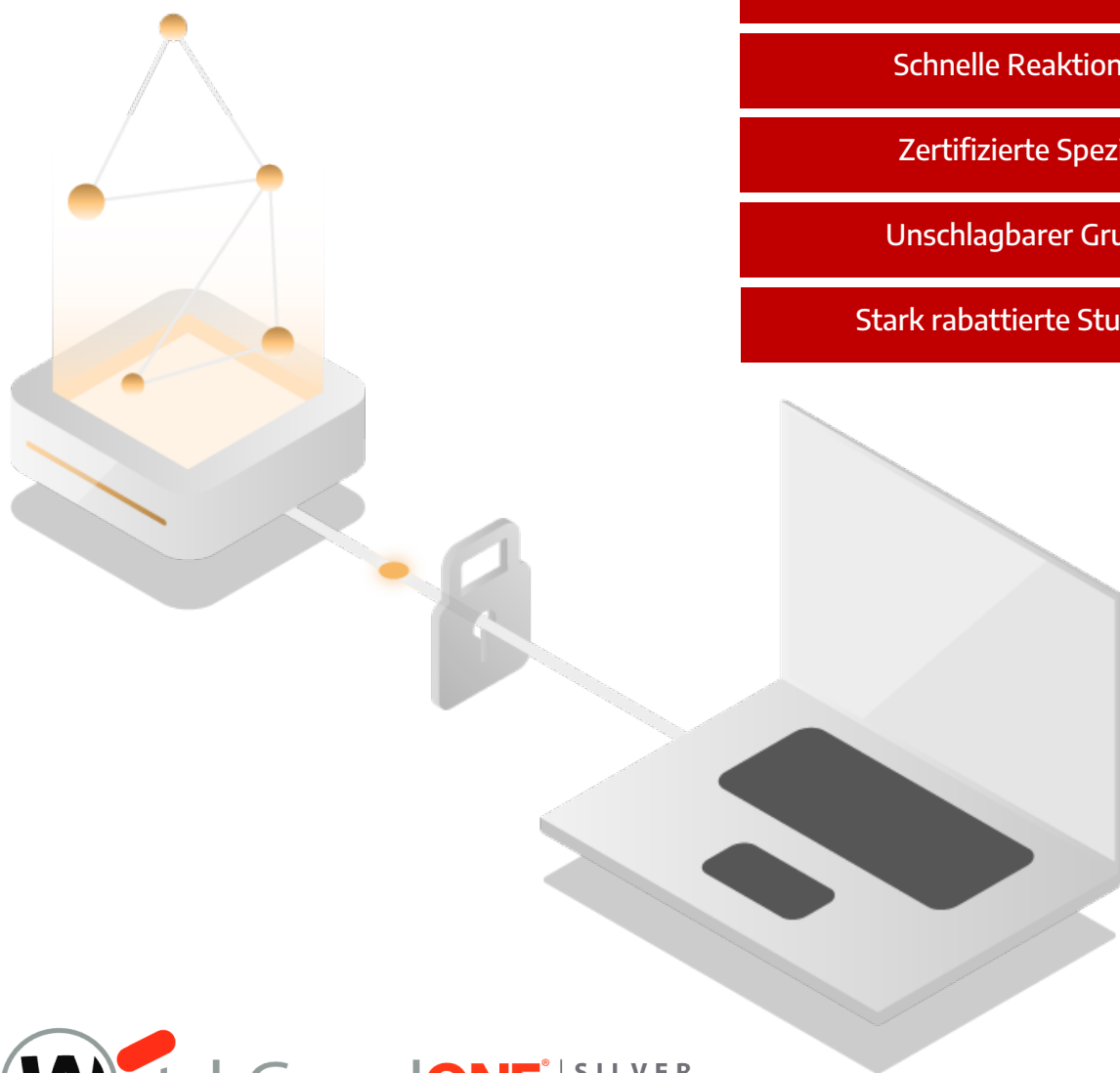




# Wartungsvertrag für Ihre WatchGuard Firebox

Wichtige Schwachstellenwarnungen und Expertenunterstützung  
für ein sicheres Unternehmensnetzwerk



Proaktive Sicherheitsmeldungen

Schnelle Reaktionszeiten

Zertifizierte Spezialisten

Unschlagbarer Grundpreis

Stark rabattierte Stundensätze



# Preise

| Firewall-Wartungsvertrag                                                        |                                       |            |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------|---------------------------------------|
| Grundpreis Wartungsvertrag für                                                  | 1 Jahr                                | 3 Jahre    | 5 Jahre                               |
| WatchGuard Firebox T10er Modell                                                 | 60,00 €                               | 162,00 €   | 240,00 €                              |
| WatchGuard Firebox T20er Modell                                                 | 90,00 €                               | 243,00 €   | 360,00 €                              |
| WatchGuard Firebox T30er Modell                                                 | 138,00 €                              | 373,00 €   | 552,00 €                              |
| WatchGuard Firebox T40er Modell                                                 | 156,00 €                              | 421,00 €   | 624,00 €                              |
| WatchGuard Firebox T50er Modell                                                 | 168,00 €                              | 454,00 €   | 672,00 €                              |
| WatchGuard Firebox T70er Modell                                                 | 198,00 €                              | 535,00 €   | 792,00 €                              |
| WatchGuard Firebox T80er Modell                                                 | 228,00 €                              | 616,00 €   | 912,00 €                              |
| WatchGuard Firebox M200er Modell                                                | 318,00 €                              | 859,00 €   | 1.270,00 €                            |
| WatchGuard Firebox M300er Modell                                                | 462,00 €                              | 1.240,00 € | 1.840,00 €                            |
| WatchGuard Firebox M400er Modell                                                | 558,00 €                              | 1.500,00 € | 2.230,00 €                            |
| WatchGuard Firebox M500er Modell                                                | 822,00 €                              | 2.210,00 € | 3.280,00 €                            |
| WatchGuard Firebox M600er Modell                                                | 1.050,00 €                            | 2.830,00 € | 4.200,00 €                            |
| Abgerufene Dienstleistungen                                                     |                                       |            |                                       |
| Dienstleistungen                                                                | In der Bürozeit                       |            | Außerhalb der Bürozeit                |
| Pro Arbeitsstunde<br>Abrechnung je angefangene ¼ Arbeitsstunde                  | 120,00 € (statt <del>150,00 €</del> ) |            | 180,00 € (statt <del>225,00 €</del> ) |
| Vor-Ort-Einsätze                                                                |                                       |            |                                       |
| Mindestabnahme bei Vor-Ort-Einsatz                                              | 4 Arbeitsstunden                      |            |                                       |
| Pro Fahrtkilometer<br>Reisezeit wird nicht zusätzlich als Arbeitszeit berechnet | 0,75 €                                |            |                                       |
| Übernachungskosten                                                              | Weiterberechnung ohne Aufschlag       |            |                                       |

Der Wartungsvertrag gilt für die gewählte Laufzeit. Er verlängert sich nicht automatisch, kann aber anschließend zu den dann gültigen Bedingungen erneuert werden.

Die Streichpreise zeigen die regulären Dienstleistungspreise ohne Servicevertrag.

Alle Preise verstehen sich netto zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer.

# Leistungen

| Firewall-Wartungsvertrag        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sicherheitsmeldungen            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Sicherheitsmeldungen per E-Mail | <p>tronet recherchiert fortlaufend bekanntgewordene Schwachstellen der Produkte des Firewall-Herstellers. tronet berücksichtigt bei der Recherche vor allem die Veröffentlichungen des Herstellers selbst, Meldungen des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnologie (BSI) sowie diverse Fachmedien. tronet aggregiert diese Informationen und informiert den Kunden zeitnah in Form einer Sicherheitsmeldung per E-Mail.</p> <p>Die Sicherheitsmeldungen enthalten in der Regel Informationen zu den betroffenen Produkten und Softwareversionen, mögliche Auswirkungen und konkrete Handlungsempfehlungen wie zum Beispiel den Hinweis auf erhältliche Software-Patches.</p> |
| Abrufbare Dienstleistungen      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Beratung                        | tronet berät den Kunden beim Ausbau oder der Optimierung seiner Netzwerkarchitektur unter IT-Sicherheitsaspekten, zum Beispiel bei der Inbetriebnahme neuer Netzwerkkomponenten oder Endgeräte. tronet unterstützt den Kunden bei der Festlegung von Sicherheitsrichtlinien und Firewall-Schutzfunktionen für die verschiedenen Netzwerksegmente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Support                         | tronet unterstützt den Kunden bei der eigenständigen Bedienung des Firewall-Produkts, erläutert die Produkteigenschaften und die vorgesehene Nutzung von Produktfunktionen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Administration                  | tronet konfiguriert Zugriffsrichtlinien, Schutzfunktionen und alle weiteren Funktionen des Firewall-System nach den Anforderungen des Kunden und nach den anerkannten Regeln der Technik. Werden weitere Netzwerkkomponenten über die Firewall verwaltet, zum Beispiel Netzwerk-Switches oder WLAN-Access-Points, dann können diese von tronet ebenfalls konfiguriert werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Softwareupdates                 | tronet speist Updates und Patches für die Firewall nach Aufforderung des Kunden ein. tronet fertigt zuvor ein Konfigurationsbackup an und sorgt für die Wiederherstellung des vorherigen Systemzustands (Rollback), falls durch die Einspeisung Probleme im Betrieb entstehen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Fehleranalyse                   | tronet unterstützt den Kunden auf Anforderung bei der Suche nach Fehlern im Netzwerkverkehr mithilfe der von der Firewall zur Verfügung gestellten Analyse- und Protokolldaten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Hardwareaustausch (RMA)         | tronet unterstützt den Kunden bei der Abwicklung eines Hardwareaustauschs bei Defekt durch den Hersteller im Rahmen der vom Hersteller zugesicherten Leistungen und bei der Inbetriebnahme des Ersatzgeräts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Fernzugriff                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Desktop-Fernzugriff             | tronet nutzt eine Desktop-Fernzugriffslösung für den Zugriff auf das Firewall-System. Diese wird wenn möglich vom Kunden zur Verfügung gestellt und nach Abschluss der Tätigkeiten bei tronet deinstalliert. Hat der Kunde selbst keine Desktop-Fernzugriffslösung im Einsatz, kann alternativ eine von tronet bereitgestellte Lösung verwendet werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

# Dienstleistungsgüte

| Firewall-Wartungsvertrag   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Qualifikation              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Zertifizierung             | Alle Dienstleistungen werden von herstellerezertifizierten Technikern oder nach deren Vorgaben umgesetzt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Servicezeiten              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Bürozeit                   | Mo – Fr, 8.00 – 18.00 Uhr<br>Außer an in Nordrhein-Westfalen gesetzlichen Feiertagen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ad-hoc-Dienstleistungen    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Entgegennahme von Anfragen | <b>W:</b> <a href="https://service.tro.net">https://service.tro.net</a><br><b>E:</b> <a href="mailto:service@tro.net">service@tro.net</a><br><b>T:</b> +49 2241 8729-29<br><br>Serviceanfragen, die über das Online-Anfrageformular unter <a href="https://service.tro.net">service.tro.net</a> übermittelt werden, gelten nach dem Absenden als entgegengenommen. Anfragen über andere Kommunikationswege werden unverzüglich, aber ausschließlich während der Bürozeit erfasst und gelten erst dann als entgegengenommen.                                                                                                             |
| Reaktionszeit              | tronet reagiert schnellstmöglich auf alle Serviceanfragen. Unser angestrebtes Ziel ist es, spätestens innerhalb von 4 Stunden während der Bürozeit mit der Bearbeitung aller Anfragen zu beginnen. Die tatsächliche Reaktionszeit hängt von der aktuellen Auslastung unserer Techniker und der Dringlichkeit der Anfrage ab. Die Bearbeitung erfolgt in der Reihenfolge des Eingangs der Anfragen, wobei kritische oder dringende Anliegen vorgezogen werden. Um eine Serviceanfrage zu priorisieren, ist die tronet entsprechend auf eine möglichst genaue Beschreibung des Anliegens und insbesondere seiner Auswirkungen angewiesen. |
| Geplante Dienstleistungen  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Terminvereinbarungen       | Für Termine wie zum Beispiel Beratungsgespräche oder Produkteinweisungen stellt die tronet ein Online-Tool zur Terminvereinbarung zur Verfügung.<br><b>W:</b> <a href="https://meet.tro.net">https://meet.tro.net</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

# Voraussetzungen

| Firewall-Wartungsvertrag         |                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mitwirkung                       |                                                                                                                                                                                                               |
| Bereitstellung von Informationen | Der Kunde stellt alle Informationen zu seiner IT-Infrastruktur zur Verfügung, die zur Erbringung der Dienstleistungen der tronet erforderlich sind.                                                           |
| Handhabung der Geräte vor Ort    | Der Kunde handhabt die Systemhardware am Einsatzort. Dies umfasst zum Beispiel den Geräteaufbau, die Herstellung von Steckverbindungen, die Bedienung von Geräteschalter und die Sichtung von Geräteanzeigen. |
| Lizenzierung                     |                                                                                                                                                                                                               |
| Herstellersupportlizenz          | Der Kunde unterhält eine aktive Supportlizenz des Herstellers für die Firewall, die mindestens den Bezug von Updates und Patches sowie den Hardwareaustausch bei Defekt durch den Hersteller beinhaltet.      |



Wartungsvertrag für WatchGuard Firewalls

Preise und Leistungen, v1.2 vom 09.06.2025. Ältere Preislisten verlieren Ihre Gültigkeit.

allfirewalls ist ein Geschäftsbereich der tronet GmbH

© tronet GmbH, Klevstraße 4, 53840 Troisdorf