



enManaged Firewall Fragen und Antworten

Inhalt

Inhalt.....	2
1 Einführung	4
1.1 Produktaufbau und Verantwortungsmodell	4
1.2 Workshop und initiale Konfiguration	4
2 Allgemein.....	5
2.1 Handelt es sich bei enManaged Firewall um einen proaktiven Managed Security Service?	5
2.2 Welche Einstellungen lassen sich von enManaged Firewall verwalten?	5
2.3 Verwaltet enManaged Firewall auch andere Netzwerkkomponenten?	5
2.4 Erhalten enManaged Firewall-Kunden weiterhin Zugriff auf ihre Firewall-Umgebung?	5
2.5 Welche Einstellungen können durch Kunden selbst vorgenommen werden?	6
2.6 Wie werden Änderungen beauftragt?	6
2.7 Wie kann der Status eines Service-Requests eingesehen werden?	8
2.8 Warum wird mein Service-Request im Kundenportal nicht angezeigt?	9
2.9 Wie wird sichergestellt, dass keine unautorisierten Änderungen an der Firewall vorgenommen werden?.....	9
2.10 Wie werden weitere Accounts zum Kundenportal erstellt?	9
2.11 Können Änderungen mittels E-Mail oder Telefon beauftragt werden?.....	10
2.12 Wie funktioniert der Rückruf-Service?	10
2.13 Wie läuft ein Service-Request ab?.....	10
2.14 Welche Informationen sind notwendig um eine Firewall-Änderung zu beauftragen?.....	10
2.15 Was passiert, wenn nicht alle notwendigen Informationen zur Verfügung gestellt wurden?	11
2.16 Wann werden beauftragte Änderungen umgesetzt?	11
2.17 Was bedeutet „Express Service“?	11
2.18 Können Ergänzungen zu einem bestehenden Auftrag hinzugefügt werden?.....	11
2.19 Wie werden Service-Request während Schließtagen behandelt?	11
3 Sicherheitsreports und Sicherheitsvorfälle	12
3.1 Wie werde ich bei Sicherheitsvorfällen gewarnt?.....	12
3.2 Wie können Sicherheitsreports angepasst werden?.....	12

3.3	Wie reagiere ich auf einen potentiellen Sicherheitsvorfall?	12
3.4	Werden Sicherheitsvorfälle wie normale Service-Requests behandelt?	12
4	VPN-Einwahl	13
4.1	Wie werden VPN-Einwahlzugänge anlegt?	13
4.2	Welcher VPN-Client wird Zur Einwahl benötigt?.....	13
4.3	Wie lauten die Einwahldaten für die VPN-Nutzung?	13
5	Troubleshooting	14
5.1	Wie kann festgestellt werden, ob eine beauftragte Änderung tatsächlich umgesetzt wurde?	14
5.2	Was tun, wenn enGiga Secure nicht in gewohnter Qualität zur Verfügung steht?	14

1 Einführung

1.1 Produktaufbau und Verantwortungsmodell

Kunden mit einem enGiga Secure Anschluss können zusätzlich das Produkt enManaged Firewall buchen. Mit der Buchung von enManaged Firewall übernimmt envia TEL die vollständige Verwaltung aller Firewall Einstellungen. Kunden sind weiterhin für die Kontrolle der automatisch erstellten Sicherheitsreports zuständig. Der genaue Umfang der Dienstleistung ist in der Leistungsbeschreibung zu enManaged Firewall beschrieben.

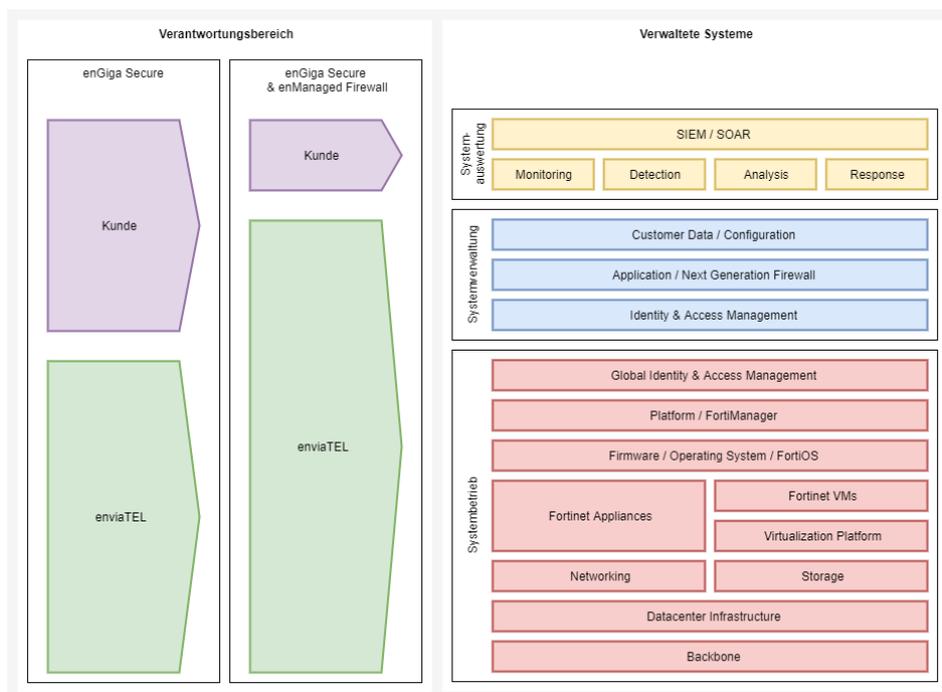


Abbildung 1: Verantwortungsmodell enGiga Secure und enManaged Firewall

1.2 Workshop und initiale Konfiguration

envia TEL führt vor Beginn der Vertragslaufzeit einen Workshop mit seinen Kunden durch. Der Workshop dient dazu, die Anforderungen des Kunden aufzunehmen und gemeinsam die initiale Konfiguration der Firewall abzustimmen. envia TEL setzt sich hierfür vor Vertragsbeginn mit dem vertraglich vereinbarten Ansprechpartner in Verbindung, um einen Termin zu vereinbaren. Der Workshop findet, soweit nicht anderweitig vereinbart, online statt.

envia TEL wird im Rahmen des Workshops alle Kundenanforderungen aufnehmen und zu den Sicherheitsfunktionen der Firewall beraten. envia TEL erstellt in Folge des Workshops eine Kundendokumentation, die als Grundlage zur initialen Konfiguration dient.

2 Allgemein

2.1 Handelt es sich bei enManaged Firewall um einen proaktiven Managed Security Service?

Nein, enManaged Firewall ist ein ausschließlich reaktiver Managed Service. Das bedeutet, dass nur auf Weisung des Kunden hin Anpassungen an den Einstellungen der Kundenumgebung vorgenommen werden. Kunden sind dazu verpflichtet die bereitgestellten Sicherheitsreports selbstständig zu kontrollieren und auf Sicherheitsvorfälle zu reagieren.

envia TEL unterstützt Kunden bei Sicherheitsvorfällen im Rahmen von Service-Requests. Erforderliche Maßnahmen werden in Abstimmung mit dem Kunden getroffen.

2.2 Welche Einstellungen lassen sich von enManaged Firewall verwalten?

Mittels enManaged Firewall lassen sich sämtliche Einstellungen von enGiga Secure verwalten. Sämtliche Änderungen werden durch IT-Sicherheitsexperten vorgenommen. Häufige Tätigkeiten umfassen beispielweise:

- Regelwerk der Firewall anpassen
- Sicherheitsprofile anpassen
- Einstellungen der privaten Firewall-Schnittstellen anpassen
- Reverse-Proxy einrichten/anpassen
- IPSec-Verbindung einrichten
- Routing anpassen
- Sicherheitsreports anpassen

Außerdem ist es möglich mittels eines telefonischer Rückrufs ganz allgemeine Fragen zu klären sowie Sicherheitsvorfälle zu melden, um diese durch die IT-Sicherheitsexperten der envia TEL prüfen zu lassen und weitere Schritte einzuleiten.

2.3 Verwaltet enManaged Firewall auch andere Netzwerkkomponenten?

Nein, enManaged Firewall kann aktuell ausschließlich in Kombination mit enGiga Secure und dessen Komponenten gebucht werden. Netzwerkkomponenten anderer Hersteller oder Anbieter können im Rahmen von enManaged Firewall nicht betreut werden.

2.4 Erhalten enManaged Firewall-Kunden weiterhin Zugriff auf ihre Firewall-Umgebung?

enManaged Firewall-Kunden erhalten weiterhin Zugriff auf die Verwaltungsoberfläche ihrer Firewall-Umgebung. Allerdings werden die Berechtigungen auf einen lesenden Zugriff eingeschränkt. Kunden können sich hierfür ein Nutzerkonto im Kundenportal der envia TEL über „Einstellungen“ → „Netbased Firewall“ → „Neuen Administrator anlegen“ erstellen (siehe Abbildung 2). Der Zugang ist unmittelbar nach der Anlage nutzbar.

KUNDENPORTAL

- Rechnungen & Verbrauch
- Produkte & Verträge
- Einstellungen**
- Benutzer
- Unterkunden
- Netbased Firewall
- Stammdaten

Neuer Administrator

Benutzername: vd0001_admin_

Passwort:

2. Faktor: ▼

Rufnummer (für SMS):

Nur Leserechte vergeben: ▼

Aktiv: ▼

Abbildung 2: Anlegen eines neuen Administrator-Kontos für den Zugriff auf den FortManager und FortiAnalyzer

2.5 Welche Einstellungen können durch Kunden selbst vorgenommen werden?

Kunden können besonders häufig genutzte Firewall Einstellungen direkt über das envia TEL Kundenportal vornehmen. Hierzu gehört das Anlegen neuer Accounts für den Zugriff auf die Management-Oberfläche (siehe 2.10), sowie das Erstellen von VPN-Zugängen (siehe 4.1).

Außerdem können Kunden auf die Reporting-Funktionen des FortiAnalyzer zugreifen um bereits erstellte Sicherheitsreports abzurufen.

2.6 Wie werden Änderungen beauftragt?

Änderungen (sogenannte Service-Requests) werden über das Kundenportal der envia TEL unter der Adresse <https://portal.enviatel.de/> beauftragt.

Nach einer Anmeldung findet sich unter dem Menüpunkt „Produkte & Verträge“ → „Managed Service“ die Eingabemaske zur Beauftragung eines Service-Requests (siehe Abbildung 3).

Neuer Service-Request

Kundenreferenz

Vorname *

Nachname *

Telefonnummer **

Mobilfunknummer **

E-Mail *

Produkt *

Datum der Ausführung * 

Uhrzeit * :

Express-Service (an diesem Produkt nicht verfügbar)

Tätigkeitskategorie *

Aufgabenbeschreibung

zusätzliche Informationen *

Sie können noch 1000 Zeichen eingeben.

Dateianhänge Keine Dateien ausgewählt.

* Pflichtfeld

** Bitte mindestens eines dieser Felder ausfüllen

Zurück

Absenden

Abbildung 3: Beauftragung eines Services Requests über das envia TEL Kundenportal.

Bitte füllen Sie die angegebenen Pflichtfelder vollständig aus und klicken Sie auf Absenden. Wurde der Service-Request erfolgreich angelegt, wird Ihnen eine entsprechende Meldung angezeigt (siehe Abbildung 4). Außerdem erhalten Sie eine Bestätigungs-Mail an die angegebene Mail-Adresse .

Ihr Auftrag wurde erfolgreich abgeschickt.

Managed Service

Neuen Service-Request erstellen

Service-Requests

keine Service-Requests gefunden

Abbildung 4: Bestätigungsdialog nach erfolgreicher Erstellung eines Service Requests

Alle erstellten Service-Requests können außerdem unter dem Menüpunkt „Produkte & Verträge“ → „Managed Service“ eingesehen werden (siehe Abbildung 5).

Managed Service

Neuen Service-Request erstellen

Service-Requests

Ticketnummer	Status	Produktnummer	Beginn	Ende
C-21007365	In Bearbeitung	P8000208293	01.09.2021	

Abbildung 5: Übersicht der Service-Requests

2.7 Wie kann der Status eines Service-Requests eingesehen werden?

Ändert sich der Status einer Ihrer Service-Requests, werden Sie automatisch per E-Mail benachrichtigt.

Der Status aller erstellten Service-Requests kann außerdem unter dem Menüpunkt „Produkte & Verträge“ → „Managed Service“ eingesehen werden (siehe Abbildung 5). Durch einen Klick auf die Ticketnummer sind weitere Details eines Service-Requests einsehbar (siehe Abbildung 6).

Service Request C-21007365

Produktnummer: P8000208293

Produkt: enGiga Secure

Ticketdaten

Typ	MSR
Ticket-Nr.	C-21007365
Status	In Bearbeitung
Priorität	Mittel
Ticket-Eröffnung	01.09.2021, 17:07
Ticket-Ende	-
Gebuchte Zeit	1.0 Stunden

Abbildung 6: Ausschnitt aus den Details eines Service-Requests

2.8 Warum wird mein Service-Request im Kundenportal nicht angezeigt?

Handelt es sich um einen neuen Auftrag, dann kann es wenige Minuten dauern, bis Ihr Auftrag im Kundenportal angezeigt wird. Achten Sie bei neuen Aufträgen daher immer auf den Bestätigungsdialog (siehe Abbildung 4) und die im Anschluss versendete Bestätigungs-Mail.

2.9 Wie wird sichergestellt, dass keine unautorisierten Änderungen an der Firewall vorgenommen werden?

Mit Abschluss des Produkts enManaged Firewall müssen Kunden mindestens eine weisungsberechtigte Person angeben. Diese Person ist fortan berechtigt Änderungen mittels Service-Request zu beauftragen.

Kunden dürfen nur weisungsberechtigten Personen Zugang zum Kundenportal gewähren. Kunden authentifizieren sich durch die Anmeldung im Kundenportal als weisungsberechtigte Person. Hierfür bietet es sich an, personenbezogene Accounts zu erstellen (siehe 2.10).

Bei einem telefonischen Rückruf müssen sich Kunden zumindest durch ihren Namen und die vorher erstellte Ticketnummer gegenüber dem Bearbeiter ausweisen.

2.10 Wie werden weitere Accounts zum Kundenportal erstellt?

Über „Einstellungen“ → „Benutzer“ lassen sich weitere Portalbenutzer anlegen, ändern und löschen (siehe Abbildung 7).

Benutzerverwaltung

Mit Hilfe der Benutzerverwaltung können Sie sich zusätzliche Benutzer mit frei wählbarem Benutzernamen für das Kundenportal anlegen. Dabei ist es möglich, sich einen eigenen Benutzernamen zu vergeben und die Rechte des Benutzers individuell festzulegen (so dass dieser z. B. nur auf Rechnungen Zugriff hat). Sollten Sie mehrere Kundenkonten zusammengefasst haben (siehe Rubrik "Unterkunden"), können die Rechte auch auf andere Kundenkonten ausgedehnt werden.

➤ Neuen Benutzer anlegen

Login	Rolle	E-Mail	Bestätigt	Bestätigung erneut senden	
XXXXXXXXXX	Hauptbenutzer		✓	✉	✎
admin_tel	Administrator	admin_tel@enviatel.de	✓	✉	✎ 🗑
ipnet_tel	Administrator	ipnet_tel@enviatel.de	✓	✉	✎ 🗑

Abbildung 7: Benutzerverwaltung des Kundenportals

2.11 Können Änderungen mittels E-Mail oder Telefon beauftragt werden?

Nein, Service-Requests können aus Sicherheitsgründen ausschließlich über das Kundenportal der envia TEL beauftragt werden. Sollten sie telefonische Unterstützung benötigen, können Sie über das Kundenportal einen Rückruf-Service beauftragen.

2.12 Wie funktioniert der Rückruf-Service?

enManaged Firewall bietet Kunden, die Unterstützung benötigen, einen telefonischen Rückrufservice an. Kunden haben die Möglichkeit sich zu einem angegebenen Termin oder schnellstmöglich zurückrufen zu lassen. Legen Sie dazu einen Service-Request mit der Tätigkeitskategorie „Rückruf-Service“ an.

2.13 Wie läuft ein Service-Request ab?

Service-Requests werden innerhalb des angegebenen Servicelevel-Agreements des Managed Services bearbeitet. Kunden haben die Möglichkeit einen Wunschtermin zur Umsetzung der Anforderung anzugeben (siehe 2.6). Sollte eine Umsetzung zum angegebenen Wunschtermin nicht möglich sein, wird ein neuer Termin mit dem Kunden vereinbart.

Sollte eine Kundenanforderung unvollständig oder unverständlich sein, wird envia TEL Kontakt mit dem angegebenen Ansprechpartner aufnehmen, um die Anforderung zu vervollständigen. Die Kommunikation mit dem Kunden findet per E-Mail oder telefonisch statt.

Nach erfolgter Umsetzung erhalten Kunden eine Benachrichtigung per E-Mail.

2.14 Welche Informationen sind notwendig um eine Firewall-Änderung zu beauftragen?

Bei der Erstellung eines Service-Requests steht dem Kunden eine Auswahl der am häufigsten gewählten Anpassungsmöglichkeiten zur Verfügung (siehe auch 2.6). Bitte wählen Sie diejenige Kategorie aus, die am besten zu ihrer Anforderung passt. Ein Hilfe-Text gibt Ihnen im Anschluss Informationen dazu, welche Informationen von ihnen benötigt werden.

Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit freie Anforderungen zu formulieren.

2.15 Was passiert, wenn nicht alle notwendigen Informationen zur Verfügung gestellt wurden?

Sollten die angegebenen Informationen nicht ausreichen um einen Service-Request erfolgreich umzusetzen, wird sich ein Bearbeiter telefonisch oder per E-Mail bei Ihnen melden.

Können Anforderungen nicht genau beschrieben werden, haben Kunden außerdem die Möglichkeit im Vorfeld ihre Anforderungen mittels des Rückruf-Services abzusprechen (siehe 2.12).

2.16 Wann werden beauftragte Änderungen umgesetzt?

Kunden haben die Möglichkeit über die Eingabemaske im Kundenportal einen Wunschtermin zur Umsetzung anzugeben. Der Wunschtermin kann innerhalb der in den Servicelevel Agreements definierten Zeiten frei gewählt werden.

envia TEL bemüht sich innerhalb der betrieblichen Möglichkeiten den Service-Request zum angegebenen Wunschtermin umzusetzen. Sollte dies im Einzelfall nicht möglich sein, wird ein Bearbeiter einen neuen Termin mit dem Kunden vereinbaren.

2.17 Was bedeutet „Express Service“?

Die Umsetzung von Service-Requests erfolgt innerhalb der in den Servicelevel-Agreements definierten Zeiten (siehe 2.16). Sollten Kunden dringende Änderungen an ihren Firewall-Einstellungen benötigen, so ist eine Verkürzung der Vorlaufzeit gegen eine einmalige Servicepauschale pro Express Service-Request möglich.

Die Höhe der Servicepauschale ist in der Preisliste verzeichnet. Die Abrechnung erfolgt monatlich über die Rechnungsstellung Ihres Servicevertrags.

2.18 Können Ergänzungen zu einem bestehenden Auftrag hinzugefügt werden?

Ja, um Ihrem Auftrag Ergänzungen hinzuzufügen, antworten Sie einfach per E-Mail auf die Auftragsbestätigung. Damit die Zuordnung zuverlässig funktioniert, muss der Betreff der ursprünglichen E-Mail unbedingt beibehalten werden.

2.19 Wie werden Service-Request während Schließtagen behandelt?

envia TEL behält sich vor einzelne Schließtage (beispielsweise an Weihnachten oder Silvester) zu definieren. An diesen Tagen werden keine Service-Requests umgesetzt. Ausgenommen davon sind Service-Requests, die als Express-Service beauftragt wurden sowie Sicherheitsvorfälle, die immer mit hoher Priorität umgesetzt werden.

Schließtage sind im Kundenportal bei der Anlage neuer Service-Requests nur auswählbar, wenn gleichzeitig der Express-Service oder die Tätigkeitskategorie „Sicherheitsvorfall“ ausgewählt wurde.

3 Sicherheitsreports und Sicherheitsvorfälle

3.1 Wie werde ich bei Sicherheitsvorfällen gewarnt?

Im Zuge der initialen Firewall-Einrichtung wird ein Standard-Sicherheitsreport konfiguriert. Sicherheitsreports werden fortan in regelmäßigen Intervallen automatisch erstellt und Kunden per E-Mail zur Verfügung gestellt.

Standard-Sicherheitsreports bieten eine gute Grundlage um mögliche Sicherheitsprobleme zu erkennen und lassen sich nach Bedarf anpassen oder erweitern (siehe 3.2).

Zusätzlich stehen Ihnen die umfangreichen Analysefunktionen des FortiAnalyzer zur Verfügung.

3.2 Wie können Sicherheitsreports angepasst werden?

Die im Sicherheitsreport angezeigten Informationen und Statistiken können auf Kundenbedarf angepasst werden. Entsprechende Anforderungen können im Rahmen des Konzeptionierungsworkshops definiert werden (siehe 1.2). Weitere Anpassungen können anschließend mittels eines Service-Request beauftragt werden.

3.3 Wie reagiere ich auf einen potentiellen Sicherheitsvorfall?

envia TEL unterstützt Kunden bei der Analyse und Behebung von (vermeintlichen) Sicherheitsvorfällen im Rahmen von Service-Requests. Erstellen Sie hierzu bitte einen Service-Request mit der Tätigkeitskategorie „Sicherheitsvorfall“ (siehe auch 2.6). Ein Bearbeiter wird sich anschließend umgehend bei Ihnen melden und das Problem zusammen mit Ihnen analysieren.

3.4 Werden Sicherheitsvorfälle wie normale Service-Requests behandelt?

Nein, Sicherheitsvorfälle werden mit hoher Priorität behandelt. Die in den Servicelevel-Agreements definierte Vorlaufzeit betrifft lediglich reguläre Änderungsanforderungen, also zeitunkritische Anpassungen an den Firewall-Einstellungen.

4 VPN-Einwahl

4.1 Wie werden VPN-Einwahlzugänge angelegt?

Die VPN-Einwahlzugänge werden über das Kundenportal der envia TEL (<https://portal.enviatel.de/>) unter „Einstellungen“ → „Netbased Firewall“ → „Neuen VPN-Einwahlzugang anlegen“ angelegt:



The screenshot shows the 'KUNDENPORTAL' interface. On the left is a navigation menu with options: Rechnungen & Verbrauch, Produkte & Verträge, Einstellungen (highlighted), Reverse-DNS, E-Mail, Rufnummern, Unterkunden, Netbased Firewall, Stammdaten, and Webmail. The main content area is titled 'Neuer VPN-Einwahlzugang' and contains a form with the following fields: 'Benutzername:' with the value 'vd0001_vpn_max.mustermann', 'Passwort:' with the value 'h7Hx\YD8=3tm', '2. Faktor:' with a dropdown menu set to 'kein', and 'Aktiv:' with a dropdown menu set to 'Ja'. There are 'Generieren' and 'Absenden' buttons. At the bottom right, there are 'Abbrechen' and 'Absenden' buttons.

Abbildung 8: Anlegen eines VPN-Einwahlzugangs im Kundenportal der envia TEL

Die VPN-Einwahlzugänge können unmittelbar nach der Anlage im Kundenportal verwendet werden.

4.2 Welcher VPN-Client wird Zur Einwahl benötigt?

Als Einwahlsoftware steht Ihnen der „FortiClient VPN“ der Firma Fortinet zur Verfügung. Der FortiClient ist für die Betriebssysteme Windows 32-bit, Windows 64-bit, Linux, iOS, Apple MacOS und Android verfügbar.

Der Download erfolgt kostenlos unter der Adresse:

<https://www.fortinet.com/support/product-downloads#vpn>

Alternativ ist die Software auch über die jeweiligen App-Stores der Betriebssysteme verfügbar.

Die Einwahl in das SSL-VPN ist zusätzlich direkt über einen Internet-Browser ohne zusätzliche Software unter der VPN-Gateway-Adresse möglich (nur HTTPS-Traffic über VPN nutzbar).

4.3 Wie lauten die Einwahldaten für die VPN-Nutzung?

Die VPN-Gateway-Adresse wurde Ihnen mit dem Kundenanschreiben „Vorbereitung der Inbetriebnahme Ihres Anschlusses“ mitgeteilt. Die VPN-Gateway-Adresse hat folgendes Format:

<https://vpn-gw-VDOM-ID.envia-tel.net>

Die **VDOM-ID** ist die Nummer der Firewall-Instanz des Kunden.

5 Troubleshooting

5.1 Wie kann festgestellt werden, ob eine beauftragte Änderung tatsächlich umgesetzt wurde?

Kunden haben die Möglichkeit sich über das Kundenportal ein Nutzerkonto mit Leseberechtigungen auf das Managementsystem der Firewall zu erstellen (siehe 2.4).

5.2 Was tun, wenn enGiga Secure nicht in gewohnter Qualität zur Verfügung steht?

Bitte machen Sie sich zunächst mit der Art der Störung vertraut.

Sollte es sich um einen Totalausfall der Internetanbindung handeln, melden Sie sich bitte bei der Service- und Störungshotline unter +49 (0)800 0 101600. Alternativ können Sie Störungen auch unter der E-Mail Adresse ticket@enviaTEL.de melden.

Sind nur vereinzelt Dienste oder Internet Seiten nicht erreichbar, dann liegt das eventuell an fehlerhaften Filtereinstellungen der Firewall. Überprüfen Sie daher zunächst, ob der gewünschte Dienst über eine andere Internetverbindung (z.B. Mobilfunk) erreichbar ist.

Sollte er nicht erreichbar sein, liegt das Problem mit hoher Wahrscheinlichkeit beim Dienstanbieter. Ist er erreichbar, öffnen Sie bitte ein Service-Request mit der Entsprechenden Beschreibung Ihres Problems.