

Leistungsbeschreibung enManaged Security & Network



1 Standardleistungen

Die envia TEL GmbH (im Folgenden envia TEL genannt), bietet ihren Geschäftskunden ergänzend zu den Produkten **enSecure Site**, **enSecure Net** und **enSecure Cloud** einen **Managed Security & Network Service** an.

1.1 Managed Firewall & Network Service

Der angebotene Managed IT-Security Service ermöglicht dem Vertragspartner ein hohes Maß an Netzwerksicherheit zu erlangen. Mit dem Abschluss von enManaged Security & Network beauftragt der Vertragspartner envia TEL mit der vollständigen

Konfiguration aller Firewall- und ggf. Standortvernetzungs-einstellungen der durch envia TEL bereitgestellten Produkte enSecure Site, Net oder Cloud. Der Vertragspartner erhält zur Einsicht der Einstellungen und Reports lesenden Zugriff. Alle hierfür erforderlichen Maßnahmen werden in enger Abstimmung mit dem Vertragspartner durch envia TEL durchgeführt. Die hierfür notwendigen Dienstleistungen sind Bestandteil der im Folgenden beschriebenen Leistung. Ausgenommen ist die Verwaltung der VPN-Einwahlzugänge, die über das Kundenportal der envia TEL durch den Vertragspartner selbst vorgenommen wird. Für die Reaktion auf Sicherheitsvorfälle und die Einleitung von Abwehrmaßnahmen ist der Vertragspartner zuständig. Mögliche Ereignisse können mittels regelmäßig generierter Sicherheitsberichte oder die Analysefunktionen der Firewalls durch den Vertragspartner erkannt werden (siehe 1.3 und 1.4). envia TEL unterstützt den Vertragspartner bei der Auswertung von Sicherheitsvorfällen und der Implementierung von Gegenmaßnahmen im Zuge des Managed Firewall & Network Service (siehe 1.5).

1.2 Umfang der Bereitstellung

In der Bereitstellung ist die Konzeptionierung der Firewall- und Vernetzungslösung, die initialen Firewallkonfigurationen und eine Einweisung in die Firewalloberfläche enthalten. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, finden alle Termine telefonisch bzw. online statt.

1.2.1 Konzeptionierung

Zu Vertragsbeginn erhalten neue Vertragspartner im Rahmen eines Konzeptionierungworkshops eine Beratung zur Integration der Firewalls in ihre bestehende Systemlandschaft und, falls vorhanden, zum Aufbau einer Standortvernetzung. Anforderungen und Sicherheitsstrategien werden mit dem Vertragspartner abgestimmt und alle Absprachen des Workshops werden in einer verständlich beschriebenen Anforderungsanalyse festgehalten. envia TEL bietet dem Vertragspartner die Möglichkeit, während des Workshops Anforderungen zu spezifizieren. Dies erfolgt durch die Benennung verwendeter Dienste, Protokolle, Ports oder anderer technischer Details. Die Anforderungsanalyse bildet die Grundlage für die initiale Konfiguration der Firewalls und, falls vorhanden, der Standortvernetzung. Die Übernahmen der Einstellungen einer vom Vertragspartner selbstverwalteten Firewall ist nur nach vorheriger Prüfung möglich. Der durch envia TEL im Anschluss erstellte Anforderungskatalog muss maximal 5 Werktagen nach Übergabe und vor Inbetriebnahme der Firewalls und ggf. der Standortvernetzung durch den Vertragspartner

bestätigt werden. Änderungen und Ergänzungen sind innerhalb dieses Zeitraums möglich.

1.2.2 Initiale Konfiguration

Die initiale Konfiguration erfolgt anhand des Anforderungskatalogs, der mittels des Konzeptionierungworkshops (siehe 1.2.1) in Zusammenarbeit mit dem Vertragspartner erstellt wurde. Abstrakte Anforderungen werden von envia TEL formalisiert und in die Konfiguration der Firewalls und der Standortvernetzung überführt. Das Regelwerk der Firewalls wird nach dem Least-Privilege-Prinzip erstellt, das heißt, sowohl ein- als auch ausgehender Netzwerkverkehr wird zunächst auf ein Minimum beschränkt. Erwünschter Datenverkehr wird anschließend durch Hinzufügen weiterer Regeln ermöglicht. Dieses Vorgehen verringert die Angriffsfläche der Firewalls. Während der Integrationsphase ist daher ein erhöhter Anpassungsaufwand zu erwarten. envia TEL behält sich vor, Regeln, die eine Schwächung der eigenen Sicherheit, der Sicherheit des Vertragspartners oder der Sicherheit Dritter bedeuten würde, nicht umzusetzen.

1.2.3 Einweisung

Der Vertragspartner erhält eine Online-Einweisung in die Oberfläche des Managementsystems (FortiManager), des Kundenportals der envia TEL sowie die Analysefunktionen der Firewall (FortiAnalyzer).

1.2.4 Zeitlicher Umfang der Bereitstellung und Mehrleistungen

Der Gesamtumfang aller erbrachter Leistungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung ist auf 16 Stunden beschränkt. Mehrleistungen für weitere Konfigurationsanpassungen können durch den Vertragspartner mittels eines Serviceabrufs beauftragt werden (siehe 1.5). Überzählige Stunden verfallen mit der Bereitstellung spätestens drei Tage nach Abrechnungsbeginn.

1.3 Verwaltung und Zugriff

Die Anpassung und Verwaltung aller Firewall- und Standortvernetzungseinstellungen werden durch envia TEL durchgeführt. Der Vertragspartner erhält ein Konto mit dem ein lesender Zugriff auf das Managementsystem möglich ist (FortiManager & FortiAnalyzer). Das Managementsystem erlaubt Einsicht in Netzwerkeinstellungen, Firewallregeln, Logdateien und Analysefunktionen. Änderungen werden ausschließlich im Auftrag des Vertragspartners durch envia TEL durchgeführt (siehe 1.5).

1.4 Reporting

Der Vertragspartner erhält Zugriff auf automatisch generierte Sicherheitsberichte in einem vorher abgesprochenen Intervall. Sicherheitsberichte werden nach einer Standardvorlage zusammengestellt und enthalten Informationen zur aktuellen Bedrohungslage des Netzwerks des Vertragspartners. Anpassungen am Format des Reports und den darin enthaltenen Informationen können mittels Serviceabruf des Managed Service beauftragt werden (siehe 1.5).

1.5 Serviceabruf und Kommunikation

envia TEL führt im Auftrag des Vertragspartners individuelle Anpassungen der bestehenden Firewallkonfiguration durch. Ein Serviceabruf ist die Beauftragung einzelner Leistungen aus dem **Managed Security & Network Service**. Der Serviceabruf erfolgt

Leistungsbeschreibung enManaged Security & Network



über das Kundenportal der envia TEL (siehe 1.7), in welchem jeweils ein Ticket durch den Vertragspartner angelegt wird. Ein Serviceabruf per E-Mail ist nicht zulässig. Im Ausnahmefall kann ein Serviceabruf über das Call-Center der envia TEL (0800 0101600) erfolgen. Die weitere Kommunikation erfolgt per E-Mail oder telefonisch, wobei immer mit der Ticketnummer als Referenz gearbeitet werden muss. Die Bearbeitung des Tickets erfolgt nach Maßgabe des vereinbarten Servicelevel-Agreements (siehe 1.6). Alle Änderungsanforderungen müssen durch den Vertragspartner verständlich beschrieben werden und alle zur Umsetzung notwendigen Informationen enthalten. Eventuelle Rückfragen seitens envia TEL zur Vervollständigung der Anforderung erhöhen den Aufwand zur Umsetzung der Anforderung und erzeugen dadurch Mehrkosten, die dem Vertragspartner gegenüber abgerechnet werden. Überschreitet ein Serviceabruf den Zeitumfang von einer Stunde, wird der Vertragspartner kontaktiert, ihm eine Schätzung der benötigten Dauer mitgeteilt und um eine Freigabe der Aufwände gebeten.

1.6 Servicelevel-Agreement

envia TEL bearbeitet alle Serviceabrufe des Managed Service im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, gelten die Angaben des Dokuments „Servicelevel-Agreement enManaged Services“.

1.7 Kundenportal

envia TEL stellt dem Vertragspartner im Kundenportal unter www.enviaTEL.de verschiedene Dienstleistungen zur Verfügung. So können Informationen zu Verträgen, Rechnungen und Verbrauchsdaten eingesehen werden. Zudem sind Leistungsmerkmale und Optionen zu bestehenden Verträgen änderbar. Der Zugang zum Kundenportal erfolgt per Kundennummer und Passwort. Beide Informationen werden dem Vertragspartner zu Beginn eines Vertragsverhältnisses übermittelt. Weitere Benutzerkonten können vom Vertragspartner selbst erstellt werden. Die Berechtigung eines Kontos kann durch die Vergabe einer entsprechenden Rolle beschränkt werden.

2 Allgemeine Bestimmungen

2.1 Abrechnung

Abhängig vom gewählten Tarifmodell gemäß Preisliste berechnet envia TEL einen Bereitstellungspreis, einen monatlichen Grundpreis, einen Stundenpreis und von Zusatzleistungen abhängige weitere Preise. Die geleisteten Arbeiten werden in Arbeitseinheiten zu je 15 Minuten abgerechnet und mit dem gebuchten Inklusiv-Volumen verrechnet. Über das gebuchte Volumen hinausgehender Arbeitsaufwand wird gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragschlusses gültigen Preisliste berechnet. Nicht genutztes Inklusiv-Volumen verfällt zum Ende des laufenden Abrechnungsmonats.