

Leistungsbeschreibung Firewall Management

1 Vertragsgegenstand

Die KEVAG Telekom GmbH (im Folgenden KTK genannt) erbringt als Internet Service Provider die hier näher beschriebene Leistung Firewall Management.

2 Realisierung

Die Leistungen werden von Mitarbeitern der KTK für Firewallsysteme des Herstellers SonicWALL erbracht. Die KTK betreibt hierfür ein Firewall-Managementsystem SGMS (SonicWALL Global Management System). Als SonicWALL Gold Partner mit entsprechend geschultem Personal haben die Mitarbeiter direkten Zugriff auf den Hersteller.

3 Firewall Management

Unter dem Begriff Firewall Management sind die Leistungen zum Management von Firewalls zusammengefasst, die die KTK für ihre Kunden im eigenen Rechenzentrum und an Kundenstandorten erbringt. Dies umfasst Firewalls, welche Internetzugänge absichern, Firewalls, die Teil eines VPN sind und Firewallports im Rechenzentrum der KTK für den Anschluss von Servern (SecureHomng).

Das Firewall Management gemäß dieser Leistungsbeschreibung wird nur für Firewalls der Firma SonicWALL angeboten. Andere SonicWALL Produkte lassen sich nicht über das SGMS managen. Daher gilt diese Leistungsbeschreibung nicht für das Management dieser Geräte.

3.1 Voraussetzungen

Für die Firewall muss ein gültiger Herstellersupport vorhanden sein. Die Firewall muss im SGMS der KTK registriert sein (In Ausnahmefällen ist das nicht möglich, dann sind einige Leistungen des Firewall Managements eingeschränkt).

3.2 Konfiguration, Sicherung, Einstellungen und Überwachung

Über das SGMS werden die meisten Einstellungen an der Konfiguration der Firewall vorgenommen und protokolliert. Eine tägliche Sicherung der Einstellungen wird vorgenommen.

Das SGMS überwacht die Erreichbarkeit registrierten Firewalls und erzeugt Alarme.

3.3 Reports

Im SGMS können neben standardmäßig vorhandenen auch individuelle Auswertungen konfiguriert und eingesehen werden. Ein Versand der Auswertungen per Email ist möglich.

3.4 Updatemanagement

Die KTK übernimmt für den Kunden sämtliche Firmwareupdates über das SGMS. Eine neue Firmware wird erst nach Bewährung an die Kunden der KTK ausgerollt.

Für das Update ist ein Neustart der Hardware notwendig. Die Updates werden üblicherweise ohne Rücksprache automatisiert im Wartungsfenster gemäß 4.2 durchgeführt.

3.5 Hardwaresupport

Die KTK wickelt bei Ausfällen und Defekten die Leistungen aus dem Herstellersupport für den Kunden ab. Das Austauschgerät des Herstellers wird mit den im SGMS gesicherten Einstellungen konfiguriert und üblicherweise per Paketdienst versendet. Eine Lieferung oder Installation kann vereinbart werden und ist ggf. kostenpflichtig.

Für die Dauer des Austausches kann von KTK ein vergleichbares Leihgerät benutzt werden, sofern verfügbar.

3.6 Störungsabwicklung mit Hersteller

Die KTK bearbeitet gemeinsam mit dem Kunden Fehlerzustände beim Betrieb der Firewalls. Der Fehler wird, soweit möglich, nachgestellt und durch KTK an den Support des Herstellers gemeldet und

die Fehlerbehebung koordiniert. Die KTK dient als Ansprechpartner für den Herstellersupport.

3.7 Erstellung von Regeln

Die Konfiguration der Firewalls erfolgt nach Kundenvorgabe. Einfache Standard-Regelsets sind vorhanden. Beratung, Analyse und Audits sind Zusatzleistungen, welche im Firewallmanagement nicht enthalten sind und Kosten verursachen können.

3.8 VPN/ Tunnel

Die Einrichtung und der Betrieb eines VPN ist im Firewall Management nicht standardmäßig enthalten, da hier erhöhte Aufwände für Lizenzen, Dokumentation und Kenntnis des Kundennetzes sowie im Bereich Betrieb und Support anfallen. Das Management von VPNs umfasst alle Leistungen des Firewallmanagements zuzüglich der Einrichtung und Pflege der VPN Konfiguration.

4 SLA

Alle Server und Systemkomponenten des SGMS werden in einem abgesicherten Rechenzentrum der KTK betrieben. Die Internetanbindung der Systeme erfolgt über das Backbone der KTK mit einer dem Stand der Technik entsprechenden Übertragungsgeschwindigkeit und ist redundant ausgelegt. Die einzelnen Verbindungen haben aktuell jeweils eine Übertragungsrates von mindestens 1000 MBit. Eine explizite Anbindung an nationale Internet-Peering insbesondere DeCIX, ist gegeben.

Für das Firewallmanagement gilt SLA Silber.

4.1 Verfügbarkeit

Das SGMS wird mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % betrieben.

Das Management erfolgt an Werktagen von Montag bis Freitag zwischen 8.00 Uhr und 16:30 Uhr. Die Mitarbeiter sind per Email und telefonisch erreichbar.

4.2 Wartung

Zur Sicherung der Betriebsqualität des SGMS, insbesondere zur Aktualisierung von Hard- und Softwarekomponenten, können die Leistungen ganz oder teilweise außer Betrieb genommen werden (Wartungsfenster). Wartungsfenster fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein. Sicherheitsrelevante Maßnahmen können in dringenden Fällen auch außerhalb des Wartungsfensters durchgeführt werden.

Wartungsfenster liegen üblicherweise werktags zwischen 3:00 und 6:00 Uhr.