



SYSTEMHAUS

Für eine bessere Arbeitswelt



Leistungsbeschreibung Managed Firewall

Enthaltene Leistungen Basis-Paket

Einrichtung

Die Ersteinrichtung der Firewall wird durch ATD durchgeführt. Die Ersteinrichtung kann die folgenden Punkte umfassen:

- 👉 Einrichtung der WAN-Schnittstelle
- 👉 Einrichtung einer LAN-Schnittstelle
- 👉 Einrichtung des VPN-Dienstes mit einem Kunden-User
- 👉 Einrichtung eines IPSec-Tunnels
- 👉 Einrichtung von bis zu 10 Firewall-Regeln

Weitere Konfigurationen und individuelle Einrichtungen werden nach Aufwand abgerechnet. Die Firewall wird dem Kunden vorkonfiguriert zugesendet.

Konfiguration der Firewall

Konfigurationen an der Firewall werden durch ATD durchgeführt. Um die Änderungen an der Firewall durchführen zu können, wird ein VPN-Zugriff von den Standorten der ATD eingerichtet. Der Kunde hat diesen Zugang zu ermöglichen.

Hardwaredefekt

Sollte ein Hardwaredefekt bestehen, welcher durch einen ATD Techniker qualifiziert wurde, wird ein Austausch der Hardware veranlasst. Ausgenommen von einem solchen Defekt sind Hardwaredefekte, die durch Fremdeinwirkungen oder natürliche Gewalt stattgefunden haben, darunter zählen unter anderem: Netzteildefekte durch Stromschwankungen oder Blitzeinschlägen, Gewalteinwirkung oder Öffnung der Hardware.

High-Availability

Die Firewall kann als High-Availability-Cluster ausgelegt werden. Dafür werden zwei Firewalls aufgebaut und miteinander abgeglichen. Der Kunde muss eine passende Switch Konfiguration gemäß den Vorgaben der ATD zur Verfügung stellen. Die Kosten für die Konfiguration werden gesondert angeboten.

Regel- oder Konfigurationsänderungen

ATD führt im Rahmen eines Kundenauftrags Regel- und/oder Konfigurationsänderungen durch:

Regeln:

- 👉 Hinzufügen, ändern oder löschen von Portfreigaben
- 👉 Hinzufügen, ändern oder löschen von Netzobjekten
- 👉 Hinzufügen, ändern oder löschen von Netzwerkdiensten

Konfiguration:

- 👉 Einrichtung/Änderung eines VPN-User
- 👉 Einrichtung/Änderung von IPSec-Verbindungen
- 👉 Aktivierung/Deaktivierung der IDS/IPS
- 👉 Anpassungen des IP- Routings nach Erfordernissen des Kunden

Regel- und Konfigurationsänderungen können nur in Textform beauftragt werden:

Änderungen werden von ATD innerhalb des Servicezeitraums von Montag bis Freitag in den Zeiten von 08:00 bis 17:00 Uhr durchgeführt und bearbeitet. Die Umsetzung erfolgt in der Regel werktags innerhalb von 24 Stunden, spätestens innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Auftragseingang. Die Bearbeitungsfrist wird freitags ab 17 Uhr, samstags, sonntags und feiertags bis zum nächsten Werktag (Montag bis Freitag) ausgesetzt. Darüber hinaus gehende Änderungen werden zum Stundensatz von € 125,00 netto/h abgerechnet.

Patchmanagement (Installation von Firmware- und Sicherheitsupdates):

ATD verpflichtet sich, vom Hersteller herausgegebene und geprüfte Firmware- sowie Sicherheitsupdates zeitnah nach Herausgabe zu installieren.

Monitoring / Überwachungsfunktion:

Die Firewall wird täglich (mind. einmal alle 24 Std.) hinsichtlich Lauffähigkeit, Auslastung und Performance überprüft. Dazu bedient sich die ATD einer Weboberfläche, über die der Zugriff auf die Firewall erfolgt. Der Zugriff auf die Weboberfläche ist mit 2-Faktor-Authentifizierung geschützt.

Fernwartung:

Im Zuge der Fehlerbehebung, Regel- / Konfigurationsänderungen und Ursachenanalyse ist die ATD berechtigt und in der Lage, sich über eine Weboberfläche mit der Firewall zu verbinden und entsprechende Maßnahmen via Fernzugriff / Fernwartung einzuleiten bzw. vorzunehmen.

Überprüfung der Firewall Reports auf verdächtige Vorgänge

Alle Aktivitäten der Firewall werden aufgezeichnet und in einem entsprechenden Log-File gespeichert. Diese werden mindestens monatlich auf verdächtige Aktivitäten überprüft.

Alarmierung bei Verhaltensauffälligkeiten oder Problemen:

Bei Problemen oder Verhaltensauffälligkeiten, welche durch die Firewall erkannt wurden, wird eine Alarmierung aus dem System heraus per E-Mail an einen oder mehrere von dem Kunden der ATD bekanntzumachenden Empfänger versandt. Die Alarmierung erfolgt automatisch unmittelbar nach der Feststellung des Problems. Der Kunde hat daraufhin die Option, die ATD mit Maßnahmen zur Fehlerbehebung zu beauftragen. Maßnahmen im Zusammenhang mit dieser Fehlerbehebung werden mit einem gesonderten Stundensatz von € 125,00 netto/h (zzgl. An- & Abfahrts-, sowie Materialkosten bei Vor-Ort-Service) berechnet.

Garantierte Interventionszeit:

Im Falle einer festgestellten Verhaltensauffälligkeit oder eines Problems verpflichtet sich die ATD binnen einer Interventionszeit von 8 Std. innerhalb des Servicezeitraums (Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen bundesweit sowie für das Bundesland Niedersachsen/NRW spezifisch geltende Feiertage) mit der Fehlerbehebung zu beginnen.

Report zur Auslastung und Performance:

Die ATD erstellt monatlich einen Bericht, in dem die wichtigsten Systemprüfungen der Firewall zusammengefasst dargestellt werden. Dazu gehört unter anderem eine Übersicht der Auslastung des Firewall Systems und der Performance. Der Bericht wird dem Kunden per E-Mail zugesandt.

Enthalten im Paket Managed Firewall Plus

Enthalten sind alle Leistungen aus dem Paket Basis. Darüber hinaus enthält das Paket „Plus“ folgenden Leistungen:

Alarmierung bei Verhaltensauffälligkeiten oder Problemen:

Bei Problemen oder Verhaltensauffälligkeiten, welche durch die Firewall erkannt wurden, erfolgt eine Alarmierung aus dem System heraus und erzeugt augenblicklich eine Aufgabe (Ticket) für die ATD. Die Alarmierung erfolgt automatisch unmittelbar nach der Feststellung des Problems. Die ATD wird Maßnahmen zur Fehlerbehebung durchführen. Eine vorherige Alarmierung durch den Kunden per E-Mail und ein gesonderter Auftrag zur Fehlerbehebung sind nicht notwendig. Sollte die Problemlösung nicht mittels Fernwartung durchzuführen sein, sondern einen Vor-Ort-Service erfordern, so wird dieser zu einem Stundensatz von € 125,00 zzgl. An- & Abfahrts-, sowie Materialkosten berechnet.

Garantierte Interventionszeit:

Im Falle einer festgestellten Verhaltensauffälligkeit oder eines Problems verpflichtet sich die ATD binnen einer Interventionszeit von 4 Std. innerhalb des Servicezeitraums (Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen bundesweit sowie für das Bundesland Niedersachsen/NRW spezifisch geltende Feiertage) mit der Fehlerbehebung zu beginnen.

Report zur Auslastung und Performance:

Die ATD erstellt 14-tägig einen Bericht, in dem die wichtigsten Systemprüfungen der Firewall zusammengefasst dargestellt werden. Dazu gehört unter anderem eine Übersicht der Auslastung des Firewall Systems und der Performance. Der Bericht wird dem Kunden per E-Mail zugesandt.

Überprüfung der Firewall Reports auf verdächtige Vorgänge:

Alle Aktivitäten der Firewall werden aufgezeichnet und in einem entsprechenden Log-File gespeichert. Diese werden mindestens alle 7 Tage auf verdächtige Aktivitäten überprüft.

Regel- oder Konfigurationsänderungen:

Je Kalendermonat können bis zu 10 Regeländerungen oder alternativ 2 Konfigurationsänderungen erfolgen. Darüberhinausgehende Regel- oder Konfigurationsänderungen werden im Stundensatz berechnet.



Thread Detection & Response (TDR) inkl. ThreadSync:

Thread Detection & Response bietet einen netzwerkweiten Schutz, der durch Cloud-Services und KI-Tools unterstützt wird. Für den erfolgreichen Betrieb von TDR ist die Installation eines Host-Agenten auf den Endgeräten notwendig. Dieser wird von ATD zur Verfügung gestellt und auf den jeweiligen Endgeräten installiert.

Enthalten im Paket Managed Firewall Premium

Enthalten sind alle Leistungen aus dem Paket Basis und Plus. Darüber hinaus enthält das Paket „Premium“ folgenden Leistungen:

Report zur Auslastung und Performance:

Die ATD erstellt 7-tägig einen Bericht, in dem die wichtigsten Systemprüfungen der Firewall zusammengefasst dargestellt werden. Dazu gehört unter anderem eine Übersicht der Auslastung des Firewall Systems und der Performance. Der Bericht wird dem Kunden per E-Mail zugesandt.

Überprüfung der Firewall Reports auf verdächtige Vorgänge:

Alle Aktivitäten der Firewall werden aufgezeichnet und in einem entsprechenden Log-File gespeichert. Diese werden täglich auf verdächtige Aktivitäten überprüft.

Regel- oder Konfigurationsänderungen:

Je Kalendermonat können unbegrenzte Regeländerungen und bis zu 5 Konfigurationsänderungen erfolgen. Darüberhinausgehende Konfigurationsänderungen werden im Stundensatz mit € 125,00 netto/h berechnet. Der Kunde verpflichtet sich, von seinem Recht auf unbegrenzte Regeländerungen nur in einem vernünftigen, nicht exzessiven Maße Gebrauch zu machen.

Fehlersuche und Ursachenanalyse:

Bei Befall eines sich im Netzwerk befindenden Gerätes durch Schadsoftware (z.B. Trojaner) wird das befallene Gerät aus dem Netz genommen, um eine weitere Ausbreitung zu verhindern. Zusätzlich wird aufgelistet, wie die Schadsoftware ins Netz gekommen ist. Dazu wird ein Bericht erstellt, welche Geräte mit dem befallenen Gerät Kontakt hatten und ob weitere Schadsoftware nachgeladen wurde.

Flatrate für Vor-Ort-Service:

Sollte für eine Problemlösung ein Vor-Ort-Service erforderlich sein, so sind im Leistungs-Paket Premium die An- und Abreisekosten des Technikers, sowie dessen Arbeitszeit enthalten. Entstehende Materialkosten sind kein Teil der Leistung und werden gesondert berechnet.