



# LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Managed Service Paket *MSS-On.NET Advanced*



Firewall-Systeme

## Damit Ihre IT dauerhaft geschützt ist

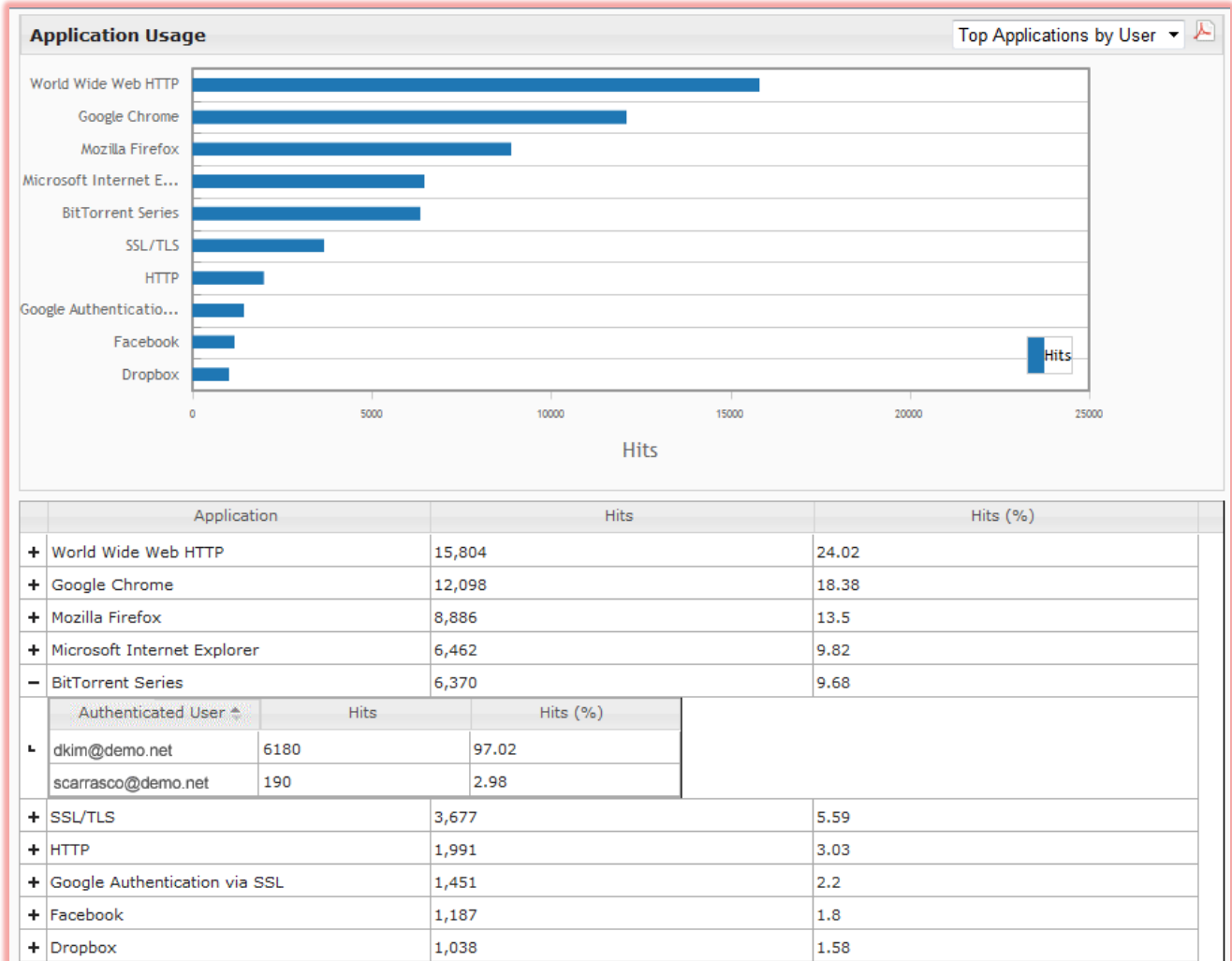
Mit unserem Advanced-Paket der Managed Security Services MSS-On.NET werden Ihre Log-Dateien an Arbeitstagen einmal täglich ausgewertet und ein Report erstellt. Kostenpflichtige Änderungen/ Erweiterungen der Konfiguration und der Sicherheitsregeln der Firewall werden von Ihnen gemeldet und von uns am nächsten Arbeitstag mit Ihnen abgestimmt sowie die zeitliche Umsetzung geplant.

## Managed Security Firewall

Die Aktivität Ihrer Firewall wird rund um die Uhr protokolliert. In regelmäßigen Intervallen werden diese Log-Dateien von uns auf sicherheitsrelevante Auffälligkeiten, Ausfälle und Fehlermeldungen untersucht. Bei Bedarf informieren wir Sie umgehend (MSS-Webportal, E-Mail, Telefon). Über unser MSS-Webportal können Sie jederzeit auch selbst den aktuellen Stand einsehen.

Sie erhalten Zugangsdaten zum MSS-Webportal. Das Portal bietet alle wichtigen Informationen über Ihre Firewall (aktuelle Sicherheitsinformationen, Leistungsumfang, Informationen zur Hardware, Reports zur Aktivität der Firewall, aktueller Status der wichtigsten Knotenpunkte im Netz).

Wir versorgen Ihre Firewall mit allen notwendigen Updates der Systemsoftware.



## Leistungen zum Vertrag

### Administration

Überwachung der LiveSecurity Laufzeiten mit Benachrichtigung des Kunden.

Sicherung der Firewall-Konfiguration einmal im Monat auf Server IT-On.NET.

### Logging

Sammeln der Log-Daten 24/7.

Verarbeitung der Log-Daten.

Aufbewahrungszeit der Log-Daten drei Monate.

Speicherung auf eigenen MSS-Server der IT-On.NET in deutschem Rechenzentrum.

Zugriff auf Log-Daten über Webzugriff Kundenportal.

### Reporting

Reporterstellung:

Tägliche Report-Erstellung.

Aufbewahrungszeit der Reports drei Monate.

Speicherung auf eigenen MSS-Server der IT-On.NET in deutschem Rechenzentrum.

Zugriff auf Report-Daten über Webzugriff Kundenportal.

### Auswertung

Auswertung der Log- und Reportdaten durch zertifizierte Mitarbeiter IT-On.NET

Prüfung der Logs/Reports auf Auffälligkeiten durch IT-On.NET Mitarbeiter einmal pro Woche.

Individuelle Bewertung der Reports durch IT-On.NET Mitarbeiter einmal im Monat. Zustellung der Bewertung per E-Mail. Reports stehen im Portal zur Verfügung.

**Überwachung**

Überwachung der Firewall durch zertifizierte Mitarbeiter IT-On.NET.

Prüfung der Aktualität der Signaturen Security Dienste IPS/Applikation/Antivirus wöchentlich.

Prüfung der Erreichbarkeit der Firewall 24/7 mit SMS-Benachrichtigung bei Ausfall an den Kunden (Erreichbarkeit der öffentlichen IP-Adresse Firewall).

Monatliche Überprüfung der Firewall-Regeln zur Optimierung der Sicherheit. Der Kunde wird über notwendige Maßnahmen informiert und kann diese beauftragen. Die Umsetzung ist kostenpflichtig.

**Security Hotfixes**

Einspielen von Security Hotfixes:

Kostenlose Installation von Security Hotfixes innerhalb der Geschäftszeiten in Absprache mit dem Kunden (Neustart der Firewall ist erforderlich).

Security Hotfixes sind WatchGuard Versionen (11.22.33), die sich bei den Stellen 33 zu der vorherigen unterscheiden.

**Updates**

Einspielen von Major-Updates:

Remote durchgeführte Major-Updates werden ohne Berechnung und in Absprache mit dem Kunden durchgeführt.

Major-Update sind WatchGuard Versionen (11.22.33), die sich bei den Stellen 11 und 22 zu der vorherigen unterscheiden.

**Policy Changes**

Regeländerungen und Anpassungen der Firewall-Konfigurationen durch IT-On.NET-Fachpersonal sind kostenpflichtig. Es muss eine Beauftragung per Mail erfolgen. Durchführung nächster Arbeitstag.

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand über das Ticketsystem.



**Reaktionszeit**

Auftragsannahme 24x7 über das Ticketsystem oder per E-Mail.

Reaktionszeit während der Servicezeiten: vier Stunden.

**Hotline**

Support für Rückfragen zu Logs- und Reports kostenlos während der Servicezeiten.

**Servicezeiten**

Definition der Servicezeiten Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr.

## Voraussetzungen für das Management von Firewall-Geräten

- Erreichbarkeit des Firewall-Gerätes über IT-Netze (öffentliche oder private Netze),
- Adressierbarkeit über eine eindeutige, feste IP-Adresse (IPv4/v6),
- gültige Live-Security für den Zeitraum des Schutzservices.

## Gebührenberechnung

Die monatliche Servicepauschale wird vierteljährlich im Voraus in Rechnung gestellt. Zusätzliche Leistungen werden nach Aufwand abgerechnet.

## Fact Sheet

Grundlage der Gebührenberechnung ist die im Fact Sheet dokumentierte Liste der zum Schutz beauftragten Firewall-Geräte und Tarife.