

# Servicebeschreibung

## Shared Remote Access mit SMS Authentication

Service Nummer	S11-05-01
Dokument-Titel	Shared Remote Access Service
Tags	SSL VPN, Remote Access, Shared Remote Access
Dokument Autor	Balz Hedinger
Dokumentenart	Vorgabedokument
Dokument Besitzer	Balz Hedinger
Dokument Kategorie	Technologie, Services, Prozesse
Dokument Gruppe	Services
Organisationseinheit	OS
Klassifikation	Public
Adressaten	Bei vertraulich klassifizierten Dokumenten die Adressaten explizit hier aufführen.
Status	Gültig
Version	1.0
Letzte Änderung am	2. November 2011
Erstelldatum	1. Juni 2010
Abnahmedatum	9. Juni 2011
Abgenommen von	Technologie Management Board
Aufbewahrungsfrist	-
Filename	Shared Remote Access mit SMS Authentication
Media Typ	Text

### Änderungen gegenüber Vorversion

Alte Version	Mutationen	Neue Version
-	Erstauflage	1.0

Diese Dokumentation ist für den alleinigen Gebrauch des Herausgebers und von ihm ausdrücklich bezeichnete Empfänger bestimmt. Diese Dokumentation darf weder ganz noch auszugsweise in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder in einem anderen Verfahren) und nicht ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme ausserhalb der vorgesehenen Empfängergruppe verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

## User Account Services

### Shared Remote Access mit SMS Authentication

S11-05-01

#### Beschreibung

Benutzer erhalten Remote Zugriff via das Internet auf für sie berechnete interne Ressourcen. Die starke Authentisierung erfolgt mittels Benutzername, Kennwort und Einmalpasswort welches dem Benutzer per SMS zugestellt wird.

Enthalten sind:

- Betrieb und Wartung der Systeme für den Remote Access Service.
- Zentraler Virenschutz und Schutzmassnahmen gegen Angriffe von aussen.
- Nutzung von bestehenden betrieblichen Sicherheitsmassnahmen.
- Abraxas überprüft vor jedem Zugriff ob der Client über einen aktuellen Virenschutz verfügt.
- Pro Benutzer ist die Auslösung von maximal 50 SMS pro Monat inklusive.
- Unterstützt die folgende Zweifaktor-Authentisierungsmöglichkeiten:
  - Benutzername, Kennwort und Einmalpasswort welches dem Benutzer per SMS zugestellt wird.

#### Serviceübergabepunkt

Der Service gilt als erfüllt, wenn am Netzübergabepunkt (am letzten von Abraxas beherrschbaren Punkt) die beschriebene Funktionalität erbracht wird.

#### Leistungsabgrenzung

- Die Installation und Betrieb eines Antivirus Softwareproduktes (AV-SW) auf dem Client.
- Nur die von Abraxas definierten Betriebssysteme (OS), Browsersoftware und Antivirus Softwareprodukte (AV-SW) werden durch den Support unterstützt.
- Bei Angriffen auf interne Netzwerk-Ressourcen von Abraxas, sowie einschleusen von Viren behält sich Abraxas das Recht vor, diesen Remote Access Client sofort und ohne Warnung ausser Betrieb zu setzen.
- Ein allfälliger Verlust des SMS empfangenden Devices muss umgehend an Abraxas gemeldet werden.
- Die Einrichtung einer automatischen Anrufprogrammierung zur Generierung von SMS.
- Allfällige Kosten für die Beschaffung, den Betrieb des SMS empfangenden Devices oder für die Zustellung der SMS (z.B. ausserhalb der Schweiz).

#### Voraussetzungen für den Leistungsbezug

- Der Benutzer muss einen neuen Account innerhalb einer Woche aktivieren. Andernfalls wird der Account automatisch wieder gesperrt.
- Das Initialkennwort muss vor dem erstmaligen Gebrauch des Services durch den Benutzer geändert werden.
- Der Benutzer muss SMS empfangen können mittels eines dafür geeigneten Devices um das Einmalpasswort zu erhalten.
- Für den Verbindungsaufbau wird Internetzugriff benötigt.
- Zugriff wird gewährt, wenn die Virenpatterndatei nicht älter als sieben Tage ist.
- Ein von Abraxas unterstütztes Betriebssystem, Browsersoftware und AV-SW muss installiert und aktiv sein. Informationen bezüglich der unterstützten Konfigurationen sind auf der Homepage von Abraxas unter [www.abraxas.ch](http://www.abraxas.ch) in der Rubrik Service Portal ersichtlich.

#### Optionen

- Abraxas unterstützt Benutzer bei der Einrichtung und beim konfigurieren des Clients.
- Mutationen und Anpassungen, Detaillierte Nutzungsreports.

#### Service Level

- Verfügbarkeit: Maximal zwei Unterbrüche während der bedienten Servicezeit im Quartal. Die Ausfallzeit pro Unterbruch beträgt dabei höchstens drei Stunden.
- Für das Internet oder andere WAN Provider sowie Telecomdienste Dritter für den Empfang von SMS werden keine Verfügbarkeitsgarantien abgegeben.

**Service Reporting (optional)**

- Anzahl Benutzer.
- Anzahl durchgeführter Einzelmutationen (auf der Basis der Auftragstickets) inkl. Veränderungen gegenüber der abgelaufenen Periode.
- Anzahl und Dauer von Ausfällen.

**Preiseinheit**

- Einmalige Einrichtung pro Benutzer.
- Pro Benutzer und Monat.

**Skizze**

