



Tjenestebeskrivelse



## NHN-Sikret Internett

### Versjonskontroll

Versjonskontroll			
Versjon	Status	Ansvarlige	Dato
1.0	Godkjent	Camilla Glasø	
1.1	Ny dokumentmal	Wenche Aarland	20.05.2010

## Innhold

1.	Generelt.....	3
2.	Tjenestebeskrivelse .....	3
2.1	Funksjonell beskrivelse av Sikret Internett .....	3
2.2	Teknisk beskrivelse for måter å levere Sikret Internett på.....	4
2.2.1	Innledning .....	4
2.2.2	Realisering i Helsenettet .....	4
2.2.2.1	IP-adresser .....	4
2.2.2.2	Sentral internettaksess .....	4
3.	Systemmessige krav.....	4
4.	Beskrivelse av servicenivå og tilgjengelighet (SLA).....	4
5.	Brukerstøtte.....	5
6.	Rapporter .....	5
7.	Hvordan få tilgang til tjenesten .....	6
8.	Ytterligere informasjon.....	6

## 1. Generelt

En forutsetning for å få levert tjenester fra Norsk Helsenett er at Kunden er tilknyttet Helsenettet og at det er inngått Kundeavtale om dette.

## 2. Tjenestebeskrivelse

### 2.1 Funksjonell beskrivelse av Sikret Internett

Norsk Helsenett skal levere en komplett samhandlingsforbindelse til Internett. Dette tilbys med tjenesten Sikret Internett som fremstår som en "ytre brannmur" tjeneste for Kunden. I denne sammenhengen betyr det at Norsk Helsenett står for "vasking" av uønsket virus, spam, innbrudd, vedlegg inn til og ut fra Kunde. Dette løses med en komplett helårs døgndriftet tjeneste.

Tjenesten inneholder standard

**Redundant internettbrannmur** IFW, levert på redundant aksess

**IDS** (intrusion detection system) er en tjeneste som benyttes for å avdekke hacking fra Internett, trafikk fra kompromitterte interne maskiner og trafikk som ikke er i henhold til Norsk Helsenetts regelverk for bruk av Internett. Tjenesten avdekker alle typer hacking mot maskiner som er eksponert for Internett (for eksempel Web, FTP, e-post, DNS), også for maskiner som krever pålogging (FTP, telnet, SSH og lignende).

IDS-tjenesten kan også oppdage maskiner internt i nettet som sprer virus eller som forsøker å koble seg opp mot "ondsinnede" eksterne maskiner (trojanere, Spyware, bot-nets). Brudd på internt regelverk, som for eksempel fildeling (P2P), kan oppdages og rapporteres uten at personreferanse oppgis (i hht Personvernloven).

**Regelsetting** etableres som et lite og felles sett nasjonal regler. Dersom Kunde ønsker at egne regler etableres og driftes disse ii Kundens lokale brannmur.

**Rapporter** utarbeides på grunnlag av hendelses statistikker

**Aktiv varsling** gjøres når Overvåkingen avslører uønskede hendelser som er i ferd med å bygge seg opp

**Driftsmøter** gjennomføres i hht avtale

Som tilleggstjenester kan Kunde bestille:

**NHN-Web filter**, benyttes for å definere hvilke Internettlokasjoner Kundens brukere kan søke på. Den påkrevde profilen kan spesifiseres i ut fra en rekke kategorier (som spill, nyheter, offentlig, voksen sider osv)

**NHN-E-post**, virus og spam scanning av e-post. I tillegg er det etablert en virusradar som overvåker Internett kontinuerlig og stopper meldinger som mistenkes for å inneholde virus. Disse holdes tilbake inntil virusmistanken er avkreftef eller effektive filtre er etablert, normalt innen et døgn. (Mail-bagging)

**NHN-http/FTP**, som er en automatisk virusscanning av webtrafikken (http og FTP protokoller). Med denne tjenesten reduseres risiko for skade fra virus spredt fra Internettsøk. Programvaren som benyttes leveres fra Symantec. Rapportering er ikke inkludert Virus- og Spamfilter fungerer som en mur mot Internett og stopper spam og virus før de når Kundens nettverk og maskinpark. Denne tjenesten oppdateres kontinuerlig. Som en tilleggstjeneste til virus og spamfilter tilbys

Disse er beskrevet i egne tjenestebeskrivelser.

## 2.2 Teknisk beskrivelse for måter å levere Sikret Internett på

### 2.2.1 Innledning

Norsk Helsenett tilbyr en sikret internettløsning ved å etablere dette som en sentral aksess distribuert ut til kunden. For de kundene som ønsker internettaksesser over 100Mb vil Norsk Helsenett etablere dette som en direkte levert internettaksess.

### 2.2.2 Realisering i Helsenettet

#### 2.2.2.1 IP-adresser

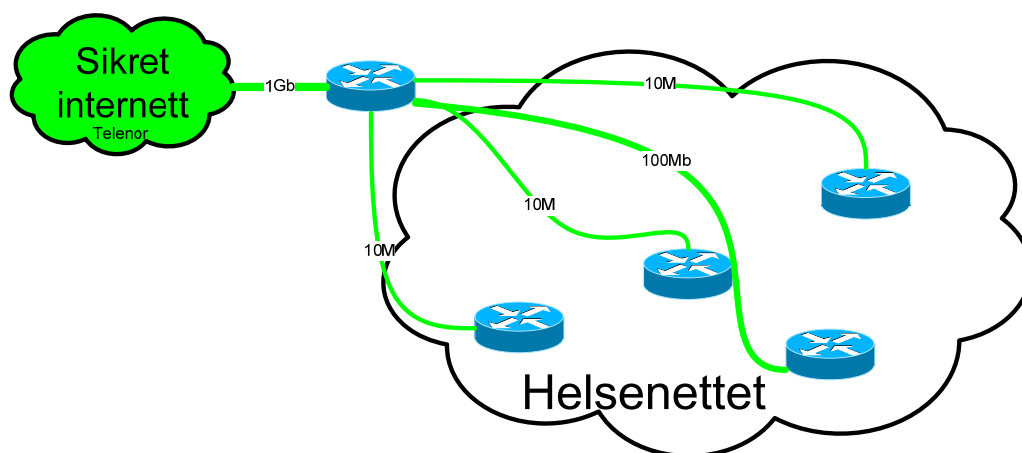
Med Sikret Internett tjenesten kan det følge offisielle IP-adresser. Dette tildeles etter søknad til Norsk Helsenett i forbindelse av bestilling av tjenesten. Behovet må dokumenteres av kunden. Dersom Kunden har egne offisielle IP-adresser kan disse benyttes.

#### 2.2.2.2 Sentral internettaksess

Det etableres en eller flere sentrale internettaksesser (1G) inn i helsenettet, som Norsk Helsenett distribuerer ut til kunden. Norsk Helsenett deler og distribuerer denne aksessen ut til kunden via egne VPN, og har kontroll på at kunden ikke overskrider den aksesshastigheten det betales for.

Denne kontrollen kan gjøres på ulike måter, men for å forenkle løsningen og fjerne behovet for ekstra utstyr gjøres det på følgende måte:

All internett aksess leveres på egen LAN port i CE ruter, og med mulighet for enten 10Mb eller 100 Mb hastighet. På denne måten kan man begrense båndbredden som tas fra aksessen i CE ruterens LAN port.



## 3. Systemmessige krav

Bruk av tjenesten **Sikret Internett** krever at Kunden har tilgang til Norsk Helsenetts IP VPN. Videre kreves det at man på CE ruterens har en ekstra LAN port som benyttes til internettaksesser fra på 10Mb og 100Mb. For Internettaksesser over 100Mb kreves egen internettaksess levert direkte.

Denne kan leveres på samme aksessruter som helsenett tilknytningen, men da deler man aksesshastigheten mellom helsenett og internett.

Internett vil leveres som et eget VPN i CE ruterens, og tas inn i kundens nett på valgt VLAN ID. VLAN ID bestilles sammen med aksessen.

## 4. Beskrivelse av servicenivå og tilgjengelighet (SLA)

Sikret Internett leveres med en SLA som sikrer Kunden en garantert opptid på 99,99 % (SLA 1), målt per måned.

Forøvrig vises det til Bilag 3 i Kundeavtalen.

## 5. Brukerstøtte

Alle henvendelser fra Kunde skal skje via Kundens egen oppvenvte ansvarlig person til Norsk Helsenetts Kundesenter på telefon **02017**.

Norsk Helsenett har eget kundesenter for håndtering av alle henvendelser fra våre kunder. Kundene vil her får svar på spørsmål knyttet til blant annet:

- Generell informasjon om Norsk Helsenett herunder tjenester, priser, bestilling mv.
- Eget kundeforhold, tjenester, faktura, oppgraderinger og bestilling av nye tjenester mv.
- Feilmeldinger, mottak av melding om feil.

Alle kundehendelser blir registrert, kategorisert og behandlet ut i fra type henvendelse. Kundesenteret vil overfor kunden representere det primære informasjons og kontaktpunkt overfor Norsk Helsenett i alle ovennevnte tilfeller.

Feilmeldinger som mottas blir behandlet i henhold til avtalt servicenivå for den aktuelle tjenesteleveransen det er inngått avtale om å levere.

## 6. Rapporter

Kunden kan få tilgang til ulike oversikter over bruk av Internett og generell informasjon om ulike hendelser. Oversikt over ulike aktiviteter i WEBlime, er inkludert gjennom tjenesten. Weblime er et verktøy for administrasjon og statistikk for kundeløsningen.

Statistikker presenteres skriftlig elektronisk eller i rapports form.

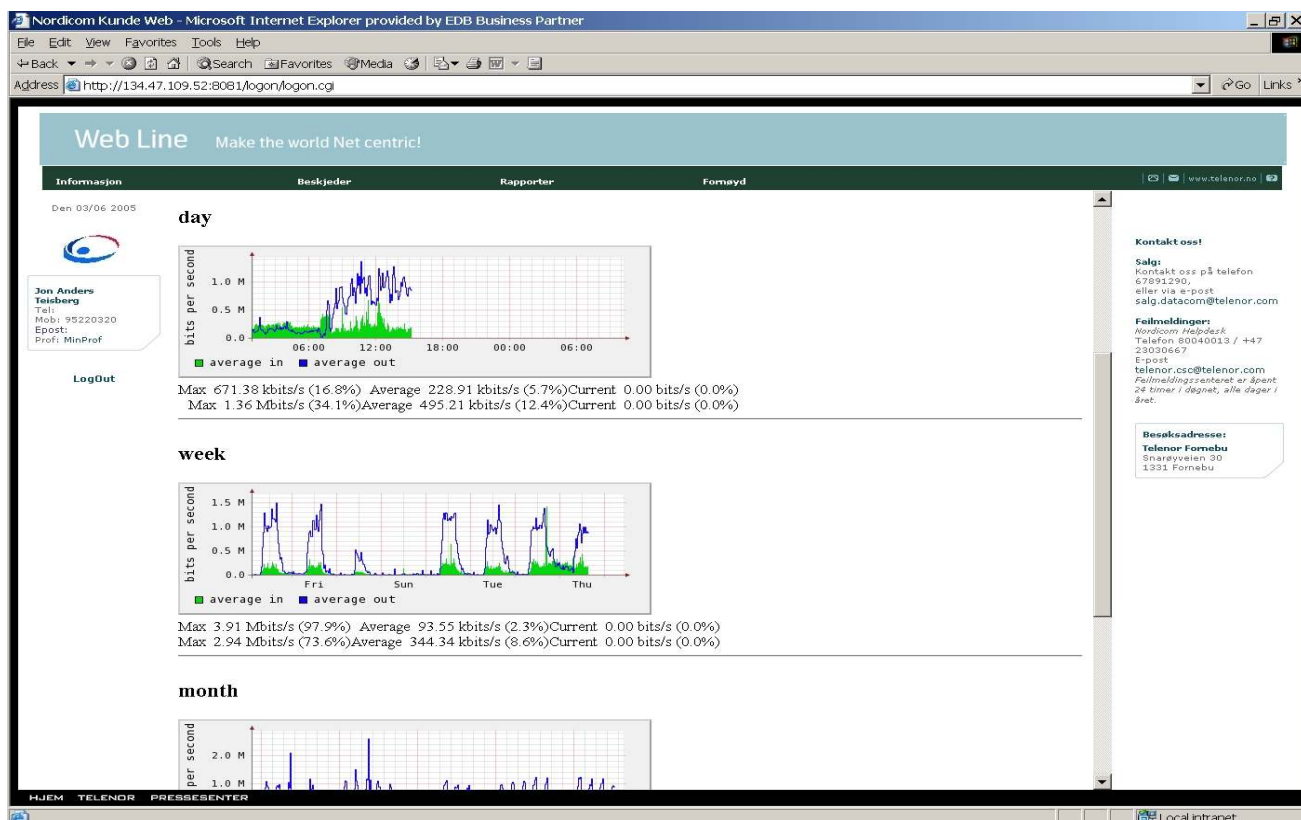
Generell statistikk:

- Klassifisering av hendelse etter time
- Klassifisering av hendelse etter dag
- Populariteten til en avsendervert
- Populariteten til en mottakervert
- Klassifisering av hendelse etter mottakerport
- Klassifisering av hendelse etter protokoll
- Klassifisering av hendelse etter grensesnitt
- Klassifisering av loggtype for hendelsen

Spesifikk statistikk:

- Populariteten til en avsendervert etter mottakerport
- Populariteten til en mottakervert etter mottakerport
- Populariteten til en handling
- Populariteten til en årsak
- Populariteten til en regel

Brannmurstatistikken til WEBlime inneholder følgende funksjoner: Diagrammer som viser total trafikk over grensesnittet, brutt ned etter time, dag, uke, måned og år:



## 7. Hvordan få tilgang til tjenesten

Sikret Internett bestilles normalt i forbindelse med etablering av aksess og inngåelse av Kundeavtale med Norsk Helsenett. Tjenesten og leveranse av den beskrives i eget Bilag til denne avtalen.

Norsk Helsenetts kundeansvarlige er behjelpelige med utfylling av dette. Kundeavtale, eller senere bestillingsskjema må være signert av den som har fullmakt til å foreta bestilling.

Etter at Norsk Helsenett har mottatt signert avtale eller bestilling, vil det systemmessig bli åpnet for tilgang til tjenesten.

## 8. Ytterligere informasjon

Dersom det ønskes ytterligere informasjon om tjenestens funksjonalitet, krav til kundes utstyr, eller spørsmål om sikkerhet og pris, ta kontakt med:

Norsk Helsenetts Kundesenter på telefon **02017** eller per e-post: [kundesenter@nhn.no](mailto:kundesenter@nhn.no)