

TELIA DDOS PROTECTION

1. Omfang

1.1. Denne tjenestespesifikasjon gjelder tjenesten Telia DDOS Protection og regulerer avtaleforholdet mellom Telia Norge AS ("Telia") og Kunde ("Kunden"). Denne tjenestespesifikasjon regulerer ikke andre avtalte tjenester mellom Partene, kun Telia DDOS Protection med tilhørende Servicenivå ("Tjenesten").

1.2. Vilkår som gjelder for Tjenesten fremgår av en funksjonsbeskrivelse for Tjenesten, denne tjenestespesifikasjon og i visse tilfeller, en detaljert tjenestebeskrivelse (tilsammen "Tjenestebeskrivelse") samt av Telias Generelle Vilkår for elektroniske kommunikasjonstjenester til bedrifter ("Generelle Vilkår").

1.3. Tjenestebeskrivelsen, Generelle Vilkår samt øvrige dokumenter, som utgjør del av Partenes avtale, slik som Kundens bestillinger og spesialbestemmelser gitt i spesifikke tilbud, utgjør tilsammen avtalen mellom Telia og Kunden (Avtalen). Avtalen utgjør konfidensiell informasjon mellom Kunde og Telia og skal derfor ikke deles med annen part.

1.4. Ved eventuelle avvik mellom bestemmelser i Avtalen har Tjenestebeskrivelsen forrang framfor de Generelle Vilkårene.

2. Kundegrensesnitt og Kundens ansvar

2.1. Kontaktpersoner

2.1.1. Kunden har ansvar for å utpeke kontaktpersoner. Navn og kontaktopplysninger for disse skal forefinnes før leveranse. Disse skal kunne ta imot e-post med angrepsoppdateringer og rapporter.

2.1.2. Teknisk kontakt som kunden angir i Avtalen:

- a) har rett til å bestille nye funksjoner og endringer av funksjoner som inngår i tjenesten i henhold til Avtalen;
- b) kontakter Telia ved ønske om endringer av de enkelte leveranser, prioritering av arbeidet og koordinering av helheten ved leveranse av flere komponenter;
- c) koordinerer migrering og har ansvar også for å opprette og tilgjengeliggjøre for Telia en oversikt over ytterligere kontaktpersoner som trengs for leveranse og vedlikehold av tjenesten;
- d) agerer som kundens representant ved tekniske spørsmål om levert tjeneste og har rett til å sende feilmeldinger og endringsbestillinger innenfor rammen for tjenesten. Kan via e-post ta imot statusoppdateringer under angrep og rapporter.

2.1.3. En liste over beslutningstakere trengs når Telia skal ringe ved et eventuelt angrep. Om det finnes flere, så skal de være prioriterte i listen og være tilgjengelige for konsultasjon.

2.2. Teknisk konfigurasjon

2.2.1. Kunden har ansvar for å fylle ut dokumentet for konfigurasjonsunderlag, inklusive de kostnader som kan oppstå for å ta fram/definere nødvendige kundeopplysninger. Dette gjøres normalt av Kunden eller i dialog mellom Kunden og Telia.

2.2.2. I dokumentet inngår:

- Kontaktopplysninger
- Definisjon av den grunnleggende Felles MO profilen og alle kundens offisielle IP-nett
- Definisjon av ytterligere MO profiler og beskyttelsesobjekter som skal konfigureres i tjenesten per organisasjon
- Endringer og oppdateringer av beskyttelsesobjekter, MO-er og kontaktliste

2.3. Leveranseforberedelser

2.3.1. Kunden har ansvar for å fremskaffe teknisk informasjon i henhold til bestillingsblanketten. Dette for at løsningen skal kunne integreres i Kundens eksisterende nettverksmiljø.

2.3.2. Om underlag mangler eller er ufullstendig, så debiteres medgått tid som er nødvendig for at Telia skal kunne komplettere dette i dialog med kunden.

2.4. Endringsbestillinger

2.4.1. Kunden bestiller endringer (eksempelvis endret aksessbåndbredde eller ekstra MO-er) for Telia DDoS Protection via sin salgsrepresentant. Telias sikkerhetsingeniør gjør en kvalifisert vurdering av bestillingen før endringen gjennomføres. Om endringsbestillingen vurderes som ikke gjennomførbar, så kontaktes kunden for samråd. Help til å definere konfigurasjonen debiteres som en konsulenttjeneste.

3. Geografisk dekning

3.1.1. Tjenesten er bare tilgjengelig for Internettaksesser som er direkte koblet til Telias norske nett AS25400 (Telia IP VPN og Telia Internett).

4. Leveranse og installasjon

4.1. Workshop

4.1.1. Før endelig bestilling og leveransen påbegynnes, holder Telia en Teknisk Workshop for å informere om tjenesten og frem for alt hjelpe Kunden med å få best mulig oppsett av DDoS-beskyttelsen fra start.

4.2. Bestilling

4.2.1. Kunden fyller ut en bestillingsblankett og sender denne til Telia som tar kontakt med Kunden for å verifisere konfigurasjonsunderlaget. Om en endringsbestilling kommer til Telia etter at en bestilling er godkjent, så kan leveransetiden påvirkes.

4.3. Leveranse

4.3.1. Når all informasjon om løsningens konfigurering er tilgjengelig og godkjent av Kunden, starter den egentlige installasjonen.

4.3.2. Ved leveranse av Telia DDoS Protection inngår totalansvar for installasjon og konfigurering. Når leveransen er avsluttet og godkjent, begynner avtalen å løpe og Kunden får tilgang til support for tjenesten samt mottar ukesrapporter.

4.3.3. Hvis leveransen ikke kunne slutføres på grunn av ufullstendig informasjon fra Kunden, begynner avtalen på tross av dette å løpe senest to måneder etter mottatt bestilling.

4.3.4. Når konfigureringen er klar, sendes en bekreftelse via e-post til Kundens definerte kontaktperson med informasjon om tjenesten samt Kontroll-ID som skal benyttes ved kontakt med Telia.

4.4. Leveransetid

4.4.1. Leveransetid for Kundens initielle løsning og endringer som bestilles via selger angis i ordrebekreftelsen som sendes ut etter at Kunden har sendt inn en komplett ordre.

5. Service og support (SLA)

5.1. Tjenesten er tilgjengelig og aktiv 24/7/365.

5.2. Tjenestespesifikke forutsetninger og avgrensninger

5.2.1. Telia DDoS Protection kan bare leveres som tillegg til Telia Internett og Telia IP VPN med internettkapasitet levert i Norge med norsk avtale.

5.3. Servicenivåer

5.3.1. I henhold til den SLA-avtalen som Kunden har inngått for den aksess-tjenesten som beskyttelsen er aktivert for.

5.3.2. For kunder som ikke har valgt automittigering, så er Time To Act (TTA) 30 minutter.

5.4. Planlagt servicevindu er det samme som for aksessen; normalt mandag kl. 00:00 – 06:00, eventuelle avvik fra dette kan forekomme og vil i slike tilfeller varsles i god tid.

5.5. Feilmeldinger

5.5.1. Feilmelding kan gjøres 24/7/365, via Telias ordinære kanaler for feilmeldinger. Retting av feil skjer innenfor avtalt servicetid.

6. Endringer og tillegg

6.1. Endringer

6.1.1. Ved økning av internettkapasiteten i grunntjenesten må også DDoS Protection oppgraderes til samme hastighet. Endringer bestilles via kundens salgskontakt.

6.2. Flytting

6.2.1. Ved flytting av aksess-tjenesten som DDoS Protection er koblet til, skal endringsbestilling også gjøres for denne tjenesten.

6.2.2. Effekten av hver flytting utredes individuelt og eventuelle merkostnader faktureres Kunde.

6.3. Oppsigelse

6.3.1. Ved oppsigelse av Internettaksessen som denne tjenesten er koblet til skal tilsvarende også gjøres for denne tjenesten.

7. Pris og fakturering

7.1. Fakturering av Telia DDoS Protection skjer **forskuddsvis per kvartal**.

8. Tjenstespesifikke definisjoner inkl. SLA

8.1. Dersom ikke sammenhengen eller omstendighetene åpenbart foranlediger annet, så skal følgende ord og begrep anses ha det innhold som angitt nedenfor:

8.2. Automitigering

Volumetriske angrep detekteres automatisk og vask starter og stoppes når grenseverdiene for et DDoS-angrep mot en offisiell IP-adresse / vertsmaskin som er konfigurert i en beskyttelsesgruppe, overskrides over en viss tid. Automitigering er alltid den raskeste og mest effektive beskyttelse mot angrep.

8.3. Management Object (MO)

8.4. Beskyttelsesobjekt / Beskyttelsesobjektsgruppe

8.5. Time To Act (TTA)

Foruten den SLA som er beskrevet i respektive aksessavtaler, gjelder ytterligere en parameter for de kunder som ikke velger Automitigering, benevnt TTA (Time To Act). TTA innebærer at Telia starter vask senest 30 minutter etter at Kunden har beirettet/anmodet om at vask skal starte i henhold til avtalt prosedyre med tilbakeringing.

8.6. Kontroll ID

Benyttes for å sikre at kun godkjent kontaktperson kan utføre endringsbestillinger og kontakte Telias prioriterte telefonnummer for DDoS-Protection support.

Et MO er en forhåndsdefinert mitigerings- / vaskeprofil. Eksempel på valgbare profiler er, Felles, HTTP/HTTPS, SIP, DNS, SMTP. I et MO samles de vertsmaskiner /nett som Kunden velger og som hører sammen med den respektive forhåndsdefinerte profil. Tilsammen danner disse vertsmaskiner Beskyttelsesobjekt/-gruppe.

De offisielle nett og vertsmaskiner som Kunden definerer i det grunnleggende Felles MO-et samt de eventuelle vertsmaskiner som defineres i spesifikke MO-er og som konfigureres i DDoS beskyttelsen.

For komplett informasjon om DDoS Protection, se Funksjonsbeskrivelse og Detaljert Tjenestebeskrivelse.