

Remote Services over IP

Algemene uitleg over de nieuwe
manier van beheer op afstand

Dit document geeft een algemene beschrijving van Remote Service over IP. Indien u vragen heeft over hoe RSoIP in uw specifieke situatie kan worden toegepast, kunt u hierover contact opnemen met uw contactpersoon bij KPN.

Inleiding

Met Remote Service over IP (RSoIP) krijgt de dienstverlening van KPN een nieuwe dimensie. RSoIP stelt ons beter in staat om op afstand service te verlenen aan uw telefonie- en/of netwerkgeving. U kunt hierbij denken aan het oplossen van incidenten, het aanpassen van de configuratie of het installeren van security patches.

In de huidige situatie wordt voor remote service veelal gebruik gemaakt van een analoge lijn en inbelmodem. Deze oplossing heeft echter technische beperkingen waardoor niet alle apparatuur benaderbaar is en slechts een beperkt aantal handelingen op afstand uitgevoerd kan worden. Naast de behoefte om meer werkzaamheden op afstand te laten uitvoeren, constateren wij een toenemende aandacht bij onze klanten voor beveiligingsaspecten.

KPN heeft daarom een nieuwe oplossing ontwikkeld voor remote service: RSoIP. Hierbij is een goede beveiliging ons uitgangspunt geweest.

Wat is RSoIP?

RSoIP is een samenstel van systemen, verbindingen en procedures waarmee het mogelijk is op een veilige en betrouwbare manier op afstand service te bieden aan klanten. Binnen RSoIP wordt een centrale plaats ingenomen door het beveiligde en ISO gecertificeerde KPN beheerplatform Osiris^{NG}. Onze engineers loggen hierop in. Vanaf daar kunnen zij, onder voorwaarden, via een veilige IP verbinding toegang krijgen tot uw infrastructuur. Zie voor een illustratie de afbeelding op pagina 4.

De werking van RSoIP

De engineer maakt verbinding met Osiris^{NG}. Hiervoor moet hij of zij zich identificeren. Bij een geslaagde identificatie krijgt de engineer toegang tot de beheerapplicaties van de klanten waarvoor hij werkzaamheden mag uitvoeren. De beheerapplicatie wordt gestart en er wordt een beveiligde sessie opgestart met uw systemen voor uitvoering van de benodigde werkzaamheden. De engineer heeft dus geen directe verbinding met uw systemen maar werkt altijd via het beheerplatform Osiris^{NG}. Security is een belangrijke driver voor deze

inrichting, maar ook het feit dat de engineer op deze wijze altijd over de juiste beheerapplicaties beschikt en zodoende u optimaal van dienst kan zijn.

De mogelijkheden van RSoIP

Middels RSoIP kan KPN service verlenen op uw systemen en infrastructuur zoals:

- de PBX;
- aan de PBX gekoppelde systemen zoals: kostentellers,
- beheerwerkplek, voicemail, etc.;
- voice logging systemen;
- netwerkcomponenten zoals routers, switches en firewalls.

RSoIP biedt tevens mogelijkheden voor aanvullende diensten. Met RSoIP bent u bovendien klaar voor de toekomst. Op termijn worden de analoge lijnen namelijk uitgefaseerd.

De voordelen van RSoIP

- veel service activiteiten kunnen remote uitgevoerd worden;
- snellere hersteltijd bij storingen;
- minder bezoek op klantlocatie, u bespaart tijd aan begeleiding;
- veilige manier van beheer op afstand;
- beheeraansluiting gereed voor nieuwe additionele diensten;
- met RSoIP bent u klaar voor de toekomst.

RSoIP en security

KPN wil een hoge mate van security en het is voorstelbaar dat ook u als klant security zeer belangrijk vindt. In deze paragraaf gaan wij aan de hand van een aantal concrete voorzieningen in op het aspect security.

Authenticatie

De KPN engineer maakt verbinding met het beheerplatform Osiris^{NG} en moet zich identificeren. Na identificatie krijgt de engineer toegang tot Osiris^{NG}.

Autorisatie

Nadat de engineer toegang heeft tot Osiris^{NG} krijgt hij de beschikking over de beheerapplicaties die bij zijn profiel horen. Verder kan hij alleen verbindingen opzetten met de klanten waarvoor hij geautoriseerd is.

Accounting

De acties van engineers worden gelogd, zowel voor inloggen op Osiris^{NG} als de communicatie met uw systemen. De log informatie wordt zes maanden bewaard. Het opvragen van deze informatie kan via een KPN Security Officer.

Veilige verbinding

- Er is een beveiligde tunnel die vanuit de klantomgeving wordt opgezet richting een betrouwbare centrale beheeromgeving.
- Een buitenstaander kan niet binnendringen op deze tunnel, noch op uw klantomgeving, noch op de centrale beheeromgeving.
- Via de beveiligde tunnel vindt alleen de voor beheer noodzakelijke communicatie plaats.
- Via deze verbinding kunt u geen andere diensten (zoals Internet) benaderen.
- Uiteraard kunt u tussen de RSoIP router en uw netwerk een firewall plaatsen en de verkeersstromen regelen.

Systemen in KPN Cybercenter

De RSoIP systemen staan opgesteld in de zwaar beveiligde Cybercenters van KPN in Nederland.

Beheer RSoIP

Het beheer van de RSoIP omgeving wordt door een afzonderlijk beheerteam (functiescheiding) uitgevoerd.

ISO certificering

Bij een veilige omgeving hoort certificering. Er vindt jaarlijks een certificering plaats o.b.v. ISO27001. Daarnaast vinden er ook interne audits plaats, zowel technisch als organisatorisch.

Wat moet u doen?

Als u geïnteresseerd bent in RSoIP dan kunt u dit kenbaar maken bij uw reguliere contactpersoon binnen KPN. Er zal dan contact met u opgenomen worden voor meer informatie en om eventueel een RSoIP-aansluiting te realiseren.

Voor het realiseren van een RSoIP aansluiting bent u verantwoordelijk voor de volgende zaken:

- het beschikbaar stellen van een RJ45 aansluiting op uw LAN;
- het (zo nodig) aanbrengen van routeringen

in uw netwerk;

- indien u een firewall heeft zullen bepaalde poorten open gezet moeten voor de beheerapplicaties.

Bij al deze zaken kan KPN u ondersteunen of ze namens u uitvoeren. Degene die RSoIP bij u gaat realiseren zal met u afstemmen over de verschillende mogelijkheden en benodigde acties.

Veel gestelde vragen

- Is de seriële koppeling nog nodig?

Ja, in de meeste gevallen blijft voor bepaalde werkzaamheden de seriële aansluiting nodig. Ook bij het opstarten van het systeem kan vaak via deze aansluiting meegekeken worden. Dit geldt voor de PBX, de firewall en switches.

- Ik heb al een Ecapacity netwerk, kan dit ook voor RSoIP gebruikt worden?

Nee, uw Ecapacity netwerk kan niet als beheerverbinding dienen. Nadat een van uw locaties door een beheerlijn is ontsloten, is het wel mogelijk via uw Ecapacity netwerk uw overige locaties te ontsluiten.

- Kunnen klantaansluitingen onderling communiceren via RSoIP?

Dit is niet mogelijk, enkel de KPN beheersystemen kunnen via uw beheeraansluiting de systemen benaderen.

- Mijn organisatie heeft 5 vestigingen. Heb ik dan ook 5 beheerlijnen nodig?

Nee, dat hoeft niet. Meestal is een beheerlijn voldoende. Wij kunnen dan via uw interne netwerk de apparatuur op de overige locaties bereiken mits u daarvoor toestemming geeft.

Meer informatie

Hebt u vragen met betrekking tot RSoIP, dan kunt u voor meer informatie e-mailen naar IMPLPHI@kpn.com.



