



## Elisa Raportointipalvelu - Tiketit

Elisa Raportointipalvelu tarjoaa yhteen kanavaan keskitetyn näkymän käytössä olevista palveluista. Pääset näkemään palveluiden kustannukset, laadun tason sekä toimivuuden nopeasti.

Elisa Raportointipalvelu tuo lisäarvoa jo olemassa oleviin palveluihin. Tässä ohjeessa keskitymme **Tiketti** -näkömään. Nostamme esille sieltä löytyvien eri näkymien käyttötarkoitukset sekä opastamme näiden käytössä.

**Tiketti**-valikon takaa pääset tarkastelemaan koostetusti kaikkia yrityksesi avaamia **Elisa SantaCare NOC-palveluiden** tikettejä. Tämän lisäksi saat myös **Kyberturvapalveluiden** tiketit erillispyynnöstä näkyviin, mikäli nämä kuuluvat palveluunne. Saman valikon takaa pääset avaamaan myös uusia tukipyynnöitä liittyen esimerkiksi palomuuriauvauksiin tai uusien VPN yhteyksien määrittämiseen.

## Sisällys

1 Avainsanat .....	3
2 Valikon ominaisuudet .....	4
2.1 Listaa tiketit.....	4
2.2 Luo tiketti .....	4
2.2.1 Palomuri tai yhteyspyyntö.....	5
2.2.2 LAN to LAN VPN Yhteys .....	6
2.2.3 Vapaamuotoinen palvelupyyntö tai häiriöilmoitus .....	7
3 FAQ .....	8



# 1 Avainsanat

**Tiketti** – Tukipyyntö

**Avoimet tiketit** – Tukipyynnöt, jotka ovat vielä käsittelyssä

**Ratkaistut tiketit** – Kun tukipyyntö on saatu ratkaistua, se päivitetään ratkaistu tilaan

**Suljetut tiketit** – Kun tukipyyntö on ollut ratkaistuna tietyn aikamääreen, se siirtyy suljettu tilaan eikä tätä voida enää avata/käsitellä uudelleen samalla pyynnöllä

**Osoitettu** – Tukipyynnölle on määriteltä käsittelevä asiantuntija ja se on työn alla

**NOC-palvelut** – Network Operations Center eli verkon hallinta- ja palvelukeskus, joka vastaa tietoverkkojen toimivuudesta

**Kyberturvapalvelut** – Kokonaisvaltainen tietoturvapalvelu uhkien torjuntaan

**Palomuurisääntö** – On ohje tai asetus palomuurissa, joka määrittää, mitkä verkkoliikenteen osat ovat sallittuja ja mitkä estettyjä

**NAT** – Network Address Translation on tekniikka, jota käytetään verkkoliikenteen ohjaamiseen ja muokkaamiseen verkkolaitteiden välillä. Tämä tekniikka on yleisesti käytössä reitittimissä ja muissa verkkolaitteissa. NAT:in pääasiallinen tarkoitus on sallia useiden laitteiden jakaa yksi julkinen IP-osoite

**IPSec** – Internet Protocol Security on joukko protokollia ja standardeja, jotka tarjoavat turvallisuutta IP-verkoissa. IPsec tarjoaa mekanismeja tietoturvaan, mukaan lukien salaus, integriteetin suojaus ja tietojen todennus

**IKE** – Internet Key Exchange eli Turvallinen avainhallintaprotokolla, jota käytetään turvallisen ja todennetun viestintäkanavan luomiseen kahden laitteen välille

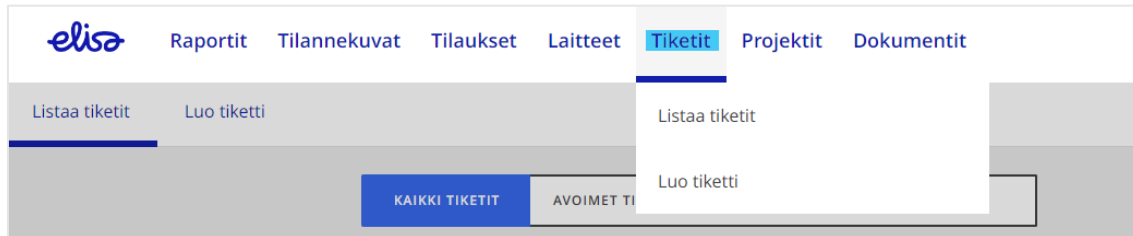
**Diffie-Hellman Group** – On matemaattinen ryhmä, jota käytetään Diffie-Hellman-avaintenvaihtoprotokollassa. Tämä protokolla mahdollistaa turvallisen avainten vaihdon kahden osapuolen välillä julkisen tietoverkon yli ilman, että salaiset avaimet tarvitsee lähettää toisilleen suoraan

**Source zone** – Lähtövyöhyke viittaa tietoverkkojen turvallisuuskäsitteeseen, jossa se määrittelee alueen tai verkkoalueen, josta tietoliikenne lähtee tai josta se saapuu

**Destination zone** – Kohdealue on käsite tietoverkkojen turvallisuudessa, joka määrittelee alueen tai verkkoalueen, johon tietoliikenne on suunnattu tai johon se saapuu



## 2 Valikon ominaisuudet



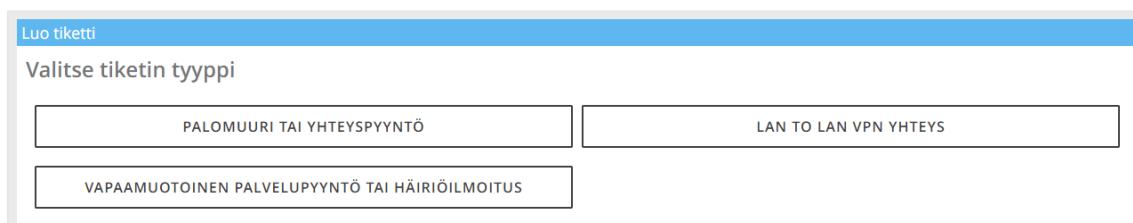
Löydät sivuston yläreunasta **Tiketit**-valikon. Tämän valikon alta löydät kaksi päänäkymää **Listaa tiketit** sekä **Luo tiketti**. Otsikoiden mukaisesti toisesta näkymästä pääset luomaan uuden tukipyynnön ja toisesta tutkimaan niin avoimia kuin jo suljettuja tukipyynnöjä.

### 2.1 Listaa tiketit



**Listaa tiketit** näkymästä löydät nimen mukaisesti listauksen kaikista **Elisa SantaCare NOC-palveluiden** avoimista sekä jo suljetuista tukipyynnöistä. Tämän lisäksi saat myös **Kyberturvapalveluiden** tiketit erillispyynnöstä näkyviin, mikäli nämä kuuluvat palveluunne. Sivuston yläreunasta löydät päätasoin suodattimen, jonka avulla voit muokata näytettäviä tikettejä tiketin tilan perusteella. Tämän lisäksi voit suodattaa taulukon sisältöä muun muassa tiketin nimen, päivämäärän tai palvelun perusteella.

### 2.2 Luo tiketti



**Luo tiketti** vaihtoehdon alta avautuu ensiksi kuvan mukainen valikko. Valitse ensiksi haluamasi tiketin tyyppi. Kun olet valinnut haluamasi tiketti tyyppin, ohjaa sivusto sinut uuteen näkymään, jonka täytettävät kentät määräytyvät valintasi perusteella.



## 2.2.1 Palomuuuri tai yhteyspyyntö

### Palomuuuri tai yhteyspyyntö

Palomuurin ID

+ LISÄÄ PALOMUURISÄÄNTÖ

+ LISÄÄ NAT

+ MUUTA REITITYSTÄ

### MÄÄRITÄ PALOMUURISÄÄNTÖ

- POISTA SÄÄNTÖ

Lähde

Lähde palvelu/portti

Protokolla

Valitse

Kohde

kohde palvelu/portti

Action

Accept

Drop

Lisätiedot

Lisää kaikki mahdollinen työmääräykseen liittyvä lisätieto.

### MÄÄRITÄ NAT SÄÄNTÖ

- POISTA SÄÄNTÖ

Valitse NAT malline

NAT ylläpidetty SMN/Elisa:n toimesta

NAT ylläpidetty asiakkaan toimesta

NAT ylläpidetty asiakkaan toimesta

+ LISÄÄ NAT

### MÄÄRITÄ REITITYS

- POISTA RIVI

+ LISÄÄ RIVI

TAKAISIN

Verkko

Next Hop/Interface/Vlan

LÄHETÄ

**Palomuuuri tai yhteyspyyntö** lomakkeella pääset tilaamaan uuden palomuurisäännön. Tilausta tehdessäsi tarvittavat muun muassa seuraavat tiedot:

- Lähde sekä kohde osoitteen, jonka välillä palomuuuri toimii
- Lähteen sekä kohteen portin tiedot
- Protokola, jota säännössä halutaan käyttää
- Miten NAT halutaan ylläpitää

Täytettyäsi kaikki tarvittavat kohdat, saat lähetettyä tilauksen eteenpäin oikeasta alakulmasta löytyvästä **"Lähetä"** painikkeesta.



## 2.2.2 LAN to LAN VPN Yhteys

LAN to LAN VPN connection request

**Lan to Lan firewall template**

New Lan to Lan VPN connection

Modify existing Lan to Lan VPN connection

**LAN to LAN VPN yhteyden** alta pääset tilaamaan joko täysin uuden VPN yhteysavauksen tai muokkaamaan jo olemassa olevaa VPN yhteyttä.

Target info

**Target company info**

Company  
Please fill in the company

Address  
Please fill in the address

City  
Please fill in the city

Phone number  
Please fill in the phone number

**Target company's technical contact person**

Name  
Please fill in the name

Phone number  
Please fill in the phone number

**Target company's VPN gateway info**

VPN GW Model  
Please fill in your VPN GW Model

**Target company's tunneled networks**

IP Address (Sub or IPv4)  
Please fill in your IP Address

Action  
 Add  
 Remove

[+ ADD NEW NETWORK](#)

**Preshared key distribution method**

SMS  
 Email

Source info

**IKE negotiation (Phase 1)**

Supported Data Encryptions  
Please Choose

Diffie-Hellman Group  
Please Choose

Authentication Method  
**ESP (Preferred)**

**Your technical contact person**

Name  
Please fill in the name

Phone number  
Please fill in the phone number

**Your VPN gateway info**

VPN GW Model  
Please fill in your VPN GW Model

**Your tunneled networks**

IP Address (Sub or IPv4)  
Please fill in your IP Address

Action  
 Add  
 Remove

[+ ADD NEW NETWORK](#)

Additional firewall info

Source zone  
Please fill in the source zone

Destination zone  
Please fill in the destination zone

Precedence or application  
Please fill in the precedence or application

Option Log, ACL, Action, etc.  
Please fill in the option log, ACL, Action, etc.

Notes  
Add notes

Action  
 Accept  
 Drop

Additional info  
Please fill in the additional info

[TAKAISIN](#) [LÄHETÄ](#)

Luonnollisesti niin olemassa olevan yhteyden muokkaaminen kuin uuden yhteyden avaaminen vaatii tietyn määrän kriittisiä lähtötietoja, jotta yhteys saadaan toimimaan halutulla tavalla sekä muodostettua turvalliseksi. Alla muutama esimerkki tarvittavista tiedoista yhteyden muodostamiseksi:

- Tarkat lähteen tiedot kuten tietojen kryptaus tekniikka sekä IP-osoitetiedot
- Tarkat kohteen tiedot kuten IP-osoitetiedot sekä VPN-porttien tiedot
- Mahdolliset muut tarkentavat lisätiedot esimerkiksi verkosta, laitteista, alueesta, porteista tai sovelluksista

Täytettyäsi kaikki tarvittavat kohdat, saat lähetettyä tilauksen eteenpäin oikeasta alakulmasta löytyvästä **"Lähetä"** painikkeesta.



### 2.2.3 Vapaamuotoinen palvelupyyntö tai häiriöilmoitus

#### Luo tiketti

##### YHTEYSTIEDOT

Nimi  Sähköposti

Puhelinnumero  Lisätyt sähköposti-ilmoitusten vastaanottajat

Sähköpostiosoite

**LISÄÄ SÄHKÖPOSTIOSOITE**

##### VALITSE TIKETTIIN LIITTYVÄ PALVELU TAI LAITE

**PALVELU** LAITE

Palvelu

**TYHJENNÄ**

##### TIKETIN KUVAUS

Otsikko

Tärkeys  Normaali Keskiverto Korkea

Tiketin tyyppi

Kuvaus

Valitse oikea tärkeysaste palvelupyynnölle:

- Normaali - Palvelupyyntö
- Keskiverto - Normaali häiriöilmoitus tai alhainen liiketoimintavaikutus
- Korkea - Osittainen palvelukatko
- Kriittinen - Vakava häiriö palvelussa. Huomioithan että kriittiset pyynnöt tulee eskaloida puhelimitse +358 9 425 99 405.

Attachments **LISÄÄ LIITETIEDOSTO**

**TAKAISIN** **LÄHETÄ**

**Vapaamuotoisen palvelupyyntö ja häiriöilmoitus** valikon takaa pääset täyttämään vapaa muotoisemman lomakkeen, johon voit itse määritellä kohteen tai palvelun, jota kyseinen tukipyyntö koskee. Täytä lomakkeelle:

- Omat yhteystietosi
- Mitä palvelua/laitetta tukipyyntö koskee
- Tiketin tyyppi eli onko kyseessä esimerkiksi häiriötilanne vai jokin muu pyyntö
- Vapaamuotoinen tarkempi kuvaus tilanteesta/pyynnöstä
- Tiketin prioriteetti

Täytettyäsi kaikki tarvittavat kohdat, saat lähetettyä tilauksen eteenpäin oikeasta alakulmasta löytyvästä **"Lähetä"** painikkeesta.



### 3 FAQ

Täytetään myöhemmin asiakaspalautteen pohjalta.

