



OFFRE de 'conseil et d'accompagnement' grands comptes

« Supervision de réseaux Telecom »

Introduction (1/2)

◆ Contexte

- le Système d'Information s'ouvre de plus en plus vers l'extérieur nécessitant une sécurité toujours plus importante,
- le réseau doit porter un nombre croissant d'applications critiques (ERP, CRM, SCM...) enregistrant des connexions toujours plus nombreuses, avec des besoins de qualité de service différents,
- données, voix et images convergent autour de l'IP,
- les exigences des utilisateurs, accrues par la démocratisation des TIC dans l'univers personnel, accentuent la nécessité d'anticiper au maximum les projets d'équipements,
- les nouveaux usages tels que le nomadisme et les services de data mobile se développent.

- ◆ Il en résulte des besoins accrus de simplicité, de sécurité et de qualité de service à tous les niveaux du système de communication.

Introduction (2/2)

- ◆ Au-delà des solutions réseaux et infrastructures traditionnelles, les entités réseaux de sociétés multi-sites (**siège+ agences par exemple**) de taille importante, développent des solutions de communication dans la mise en œuvre de projets télécom.
- ◆ BlasCom IT propose à ces entités réseaux de se doter d'un véritable statut d'entité de services de communication qui couvre l'ensemble des besoins télécoms pour la totalité des utilisateurs de la société, en :
 - couvrant toute la chaîne de communication : réseaux, services sur sites, support d'applications de communication,
 - plaçant l'innovation au cœur de ses enjeux,
 - fournissant tous les services d'accompagnement (conseil, assistance, reporting, gestion des évolutions...)
 - Mettant en place une organisation adaptée au contexte de ses clients
 - Se donnant les moyens et outils pour être en mesure d'accompagner ses clients dans la durée, sur l'ensemble des services de communication et sur l'ensemble du territoire

La gamme de services

◆ Le catalogue de services de l'entité réseaux comprend alors 3 offres :

■ Les services aux agences :

■ Les services d'interconnexion des SI :

■ Les services aux clients finaux :

Secure Connect

Trunking

E2E

◆ Cette présentation s'attachera à définir globalement chacune de ces offres et déclinera plus précisément l'offre secure connect (services aux agences)

Atouts de l'offre

Secure Connect

◆ Les principaux atouts de l'offre sont :

- **Une solution complète et évolutive**

Applications métier transportées de façon différenciée, Accès Internet/Intranet, support de la téléphonie sur IP,... : Secure Connect est une solution de réseau privé IP permettant à nos clients d'accéder à l'ensemble des ressources de l'entreprise depuis les différents sites de la société (ou en déplacement). Pour chaque site, le niveau de service qui correspond aux besoins du site est fourni.

- **Voix, données, image : un réseau privé virtuel IP pour fédérer toutes vos communications**

Prêt pour la voix sur IP et les nouvelles applications multimédia, Secure Connect permet de fédérer l'ensemble des flux de la société sur un réseau IP unique.

- **La sécurité managée de vos flux d'information**

Secure Connect s'appuie sur une architecture de réseau privé, physiquement séparé de l'Internet, qui assure une totale étanchéité des flux d'information internes. Secure Connect intègre également des systèmes de protection anti-intrusions mis à jours 7J/7 et 24H/24 par nos experts, pour protéger nos clients lorsqu'ils travaillent sur Internet.

- **Une qualité de service maîtrisée de bout en bout**

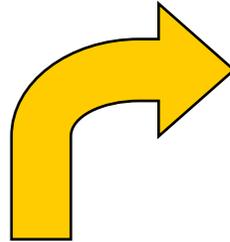
Secure Connect s'appuie sur le réseau IP déployé managé et exploité par l'entité réseaux de la société qui offre une parfaite maîtrise de la qualité de service. Conçu pour les applications exigeantes, Secure Connect inclut des engagements de disponibilité du service supérieure à 99,8% du temps et des garanties de rétablissement en moins de 4 heures.

- **Une gestion simplifiée des télécoms**

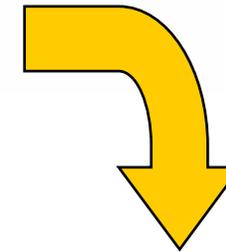
A chaque phase de la vie du service fournit à ses clients, l'entité réseaux de la société met alors à la disposition de ses clients un interlocuteur unique qui les accompagne et les conseille sur la gestion et la maintenance de leur solution.

Un engagement de service complet vis-à-vis de ses clients

Secure Connect



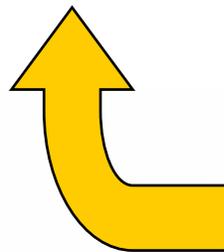
Concevoir
- Analyse de l'existant
- Conception de l'architecture répondant aux besoins



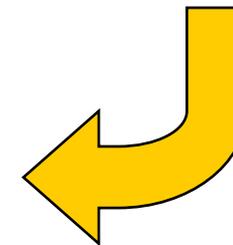
Evaluer
- Analyse des usages
- Écoute des besoins



Déployer
- Mise en œuvre de l'architecture matérielle et logicielle
- Suivi du déploiement
- Gestion des délais



Gérer
- Supervision de l'architecture mise en place
- Gestion des alertes
- Pilotage de la mise en place de correctifs
- Emission de tableau de bord
- Veille technique
- Proposition d'évolution



Les services inclus

Secure Connect

- ◆ Dans l'optique de fournir à ses clients un service clé en main, l'offre Secure Connect comprend un ensemble de services et prestations :

Secure
Connect

Services d'accès



Services de sécurité



Services d'ingénierie



Services de suivi



◆ Services d'accès

■ Services de connectivité fournis aux agences :

- Délais de rétablissement des Liaisons
 - Le service fourni par l'entité réseau comprend une Garantie de Temps de Rétablissement en moins de 4 heures (**GTR 4h**) pour toute signalisation déposée pendant les jours et heures ouvrables, de 8 heures à 18 heures, du lundi au samedi inclus. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvrable suivant, avant 12 heures.
- Disponibilité annuelle des Liaisons
 - L'entité réseau mesure la disponibilité annuelle de chaque Liaison grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS). L'IMS correspond au cumul des interruptions de service comprises dans la période de 8 heures à 18 heures des jours ouvrables, du lundi au samedi inclus.
 - L'entité réseau s'engage en standard à maintenir **l'IMS inférieure ou égale à 20 heures**.
- L'engagement de l'entité réseau couvre toute interruption des transmissions constatée et mesurée par l'entité réseau au cours d'une période d'observation maximale de 15 minutes.

◆ Services d'accès

- Engagements de qualité de service sur Classes de services différenciées
 - Routage différencié des flux. Entre deux points du réseau, les classes « temps réel » sont accompagnées des engagements suivants :
 - Perte de paquets inférieure à 1%
 - Temps de réponses inférieurs à 100ms
 - Gigue inférieure à 20ms
 - L'engagement de l'entité réseau couvre toute dégradation des transmissions constatée et mesurée par l'entité réseau au cours d'une période d'observation maximale de 15 minutes
- Sécurisation des accès
 - Backup (à détailler)

Services d'accès

Secure Connect

◆ Services d'accès

- Services proactifs : L'entité réseau de votre société va faire mieux que les opérateurs télécoms :
 - Supervision permanente des services de connectivité et de la qualité de service
 - Action proactive en cas d'indicateurs « au rouge »
 - Calcul de GTR-proactive déclenchée automatiquement par l'entité réseau
 - Calcul de l'IMS-proactive déclenchée automatiquement par l'entité réseau
- Engagements de service de maintenance
 - Remplacement des matériels défectueux
 - Maintient du parc

Services de sécurité

Secure Connect

◆ Services de sécurité

■ Sécurisation des échanges

- Authentification des clients
 - Le service comprend la production et la gestion des certificats numériques et des clés grâce à une infrastructure éprouvée (PKI)
- Chiffrement des données
 - Le service comprend la mise en place et la gestion des passerelles de contrôle d'accès placées aux frontières du réseau
 - Afin de garantir une sécurité optimale, ce service se base sur des algorithmes de chiffrement éprouvés avec une renégociation régulière des clés
- Garantie d'intégrité et de non répudiation des flux transportés
 - L'entité réseau de votre société garantit à ses clients que tous les flux seront transportés de façon sécurisée à travers tout le réseau de transport de l'agence jusqu'aux datacenters ou entre les agences.

◆ Services de sécurité

■ Filtrage des accès

- Éléments de sécurité mis en place au niveau des agences, des nœuds de collecte et des datacenters
 - Service de gestion des accès aux ressources vers et en provenance des datacenters et des agences

■ Analyse des risques

- Mise en place d'éléments réactifs de sécurité
 - Gestion et analyse de la remontée des informations de sécurité
 - Surveillance des tentatives d'intrusion
- Mise en place d'éléments proactifs de sécurité
 - Surveillance de la mise à dispo de correctifs
 - Surveillance de publication de trous de sécurité et correctifs disponibles sur les divers éléments du réseau (routeurs, Firewall, PKI)

◆ Services d'ingénierie

- Fourniture d'une infrastructure réseau globale mutualisée. L'entité réseaux offre alors une **solution clé en main**, services et équipements
 - Délégation pour les agences et gestionnaires du SI de l'ingénierie des réseaux et services
- L'entité réseaux garantit une **infrastructure fiable** : équipements sélectionnés et testés dans les laboratoires de l'entité réseaux
- L'entité réseaux s'engage alors à faire profiter à ses clients des **technologies réseaux les plus récentes** : pare-feu, convergence de la téléphonie et du réseau informatique...
- **Suivi permanent** : Analyse des pannes et étude de modification de l'architecture et/ou de l'ingénierie de raccordement pour un client ayant dépassé les GTR ou IMS

Suivi de compte

Secure Connect

◆ Services de suivi de compte

- Gestion centralisée du service
 - Numéro unique
 - Équipe dédiée au suivi des clients
 - Consolidation des informations remontées des divers clients
- Modifications pouvant être réalisées
 - Modification du débit
 - Modification de l'interface de livraison
 - Modification d'extrémité
 - Changement de gamme
 - Ajout ou suppression d'une option
- Coté Agence, désignation d'un interlocuteur

Engagements globaux

Secure Connect

- ◆ L'entité réseau garantit à ses clients une disponibilité moyenne du service supérieure à 99,8%
- ◆ L'entité réseau s'engage à vous répondre en moins de 5 minutes pour tout appel téléphonique en heures et jours ouvrés
- ◆ L'entité réseau s'engage à vous prévenir des travaux programmés sur le réseau qui peuvent impacter votre service

Définition

Trunking

- ◆ Si les échanges avec les employés, clients, fournisseurs ou partenaires sont aujourd'hui pris en compte par les offres Secure Connect et E2E, les **communications « Machine To Machine » constituent une nouvelle opportunité de maîtriser et d'optimiser les flux d'informations.**
- ◆ Notre activité nous conduit à utiliser, grâce à un partenariat efficace, à exploiter ou maintenir des équipements géographiquement dispersés.
- ◆ En permettant à un parc de machines et serveurs d'échanger des données automatiquement, en temps réel et sans intervention humaine, l'offre Trunking s'impose comme **un nouvel outil d'efficacité et de productivité** répondant à nos **enjeux de compétitivité et de maîtrise des coûts.**
- ◆ En s'appuyant sur son backbone très haut débit sécurisé, son expertise des services de communication, sur sa capacité d'innovation l'entité réseaux **propose un ensemble complet de solutions et de services** permettant d'accompagner la réalisation des projets Machine To Machine de bout en bout.

Définition

E2E

- ◆ Avec **E2E**, l'entité Réseau monte d'un niveau en opérant le transport sécurisé des services applicatifs jusqu'aux utilisateurs finaux.
- ◆ **Le contrôle actif des performances applicatives**
Un contrôle actif allant jusqu'à la gestion dynamique des priorités entre sessions utilisateurs est mis en œuvre. E2E permet à ses clients d'affiner la politique de qualité de service, de démultiplier les performances de leur réseau, et de donner la garantie de performance absolue aux applications métiers critiques, tout en se conformant au respect des règles de sécurité internes.
- ◆ **La satisfaction des utilisateurs**
Les prestations de E2E offrent l'assurance d'une excellente qualité de service des applications critiques pour l'activité de chaque collaborateur de entreprise. Son objectif est de satisfaire ses utilisateurs dans leurs accès quotidiens aux applications, gage de performance et de gains de productivité.
- ◆ **Analyse, suivi et accompagnement personnalisé**
Les experts spécialisés de l'entité réseaux accompagnent la réussite des projets de ses clients pour anticiper l'impact du déploiement de nouvelles applications, faciliter le dialogue avec les responsables métiers, délivrer des conseils pour répondre aux besoins d'évolutivité et maîtriser les temps de réponse.



Quelques références BlasCom IT



Bretagne
Contrôle Laitier
Au cœur de votre élevage



Alcatel-Lucent



www.BlasCom.com



27 rue du Président Édouard Herriot
69002 LYON – FRANCE

Tel : +33(0)4 27 11 56 31 **Fax :** +33(0)4 78 28 39 33

Web : www.BlasCom.com

Email : blascom@blascom.com



www.BlasCom.com