



## Service Secured Managed Network – SV06

### *Description*

ICT Chancellerie offre à ses clients un service de connectivité réseau de première qualité. Nous qualifions le service de « particulièrement sécurisé » parce qu'il s'agit du fil rouge de l'ensemble de la proposition. Il se compose d'une série de services autour de la connectivité réseau et d'offres de services sur le réseau local.

Si les réseaux locaux (ou « LAN », pour « Local area network ») jouent un rôle clé dans la performance de votre infrastructure numérique, leur gestion peut s'avérer onéreuse et énergivore. C'est là que nos services « Managed LAN » sont intéressants : sans entrer dans les détails, ils améliorent la productivité en minimisant les périodes d'indisponibilité et le soutien permanent libère vos équipes pour qu'elles puissent se concentrer sur leurs projets et leurs priorités.

Nous avons élaboré plusieurs solutions que vous pouvez personnaliser pour qu'elles répondent à vos besoins individuels. Vous avez le choix parmi différents niveaux de service. Si vous utilisez des LAN et des WAN, nous pouvons assurer le support de ces deux réseaux afin que l'ensemble de votre infrastructure soit prise en charge, ce qui permettrait à vos équipes de se concentrer sur la croissance et la transformation.

### *Accès WiFi (SV06.01)*

#### **Notre offre**

ICT Chancellerie offre un excellent accès WiFi et des points d'accès conformes au WiFi 6.

- Nous proposons une architecture réseau numérique Cisco (Cisco Digital Network Architecture - DNA) :  
Un « Intent-based networking » (IBN) qui repose sur Cisco DNA adopte une approche logicielle pour automatiser et garantir les services sur votre WAN et vos réseaux de campus et de succursales.
- Nous pouvons aussi proposer une solution Cisco ISE :  
Une plateforme de gestion des politiques de sécurité qui automatise et applique un accès sécurisé aux ressources du réseau en fonction du contexte. Cette solution permet un portail WiFi captif, donnant un accès contrôlé aux visiteurs et différencié aux membres du personnel.

La Chancellerie peut également fournir les paramètres nécessaires pour que tous vos collaborateurs puissent bénéficier de Belnet GovRoam en externe, tout en assurant à tous les utilisateurs certifiés GovRoam l'accès aux points d'accès Wifi que nous proposons dans vos locaux.

Trois types de service WiFi sont possibles :

- WiFi interne
- WiFi public
- WiFi Belnet GoVroam



## **Prérequis**

L'activation nécessite également d'utiliser les Access Rights Services (IAM) de la Chancellerie.

### *Accès internet (SV06.02)*

#### **Notre offre**

ICT Chancellerie propose un accès Internet rapide et fiable, pleinement redondant.

En plus de ce service, nous proposons des fonctions de protection et de sécurité. La constitution de listes noires et de listes blanches est une solution centralisée à profil unique (identique pour tous les clients), dans laquelle il est possible d'élaborer une solution sur mesure, moyennant un supplément. Nous offrons des services Internet proxys protégés par un anti-virus.

Vous choisissez les services, les capacités et les options qui vous conviennent le mieux.

### *Service firewall à distance (SV06.03)*

#### **Notre offre**

Ce service comprend le support, le monitoring et la gestion du firewall de vos locaux, dans une offre à trois niveaux.

- L'offre d'ICT Chancellerie comprend un service étendu de protection firewall et inclut un firewall externe, un firewall interne et des services firewall WAN, en plus du firewall sur site.
- Ce service est proposé en collaboration avec nos partenaires Vanroey et Atos, avec qui nous avons des accords de service de résolution d'incidents mais aussi des accords de configuration et de gestion avec un contrat de sous-traitance.

#### **Les services de firewall à distance comprennent (sans frais) :**

- Les trois niveaux : support, monitoring et gestion
- Support y compris le firewall à distance du client
- Configuration et changements sur l'infrastructure firewall existante
- Patching / updating du firmware sur le dispositif firewall
- Gestion des incidents (problème de routing, problème d'accès, etc.)
- Les changements/demandes classiques sont illimités
- Les changements particuliers sont quant à eux limités (en fonction du firewall)

#### **Services firewall gérés (pouvant entraîner des frais supplémentaires) :**

- Achat de l'équipement du firewall et/ou du router potentiel
- Upgrade du firewall
- Coûts annuels de maintenance du firewall



### *Service DNS (SV06.04)*

#### **Notre offre**

ICT Chancellerie dispose d'une infrastructure DDI haut de gamme et de très haute disponibilité puisque nous avons également un dispositif dans l'environnement cloud Azure synchronisé avec tous les autres environnements DDI, de même qu'un service de rapport disponible sur DDI, y compris les incidents survenus.

Si vous avez des sites Internet ou d'autres services hébergés en dehors de l'environnement d'ICT Chancellerie, ce service est proposé comme un service externe. Sinon, si les sites Internet ou autres services sont hébergés au sein de la Chancellerie, ce service est inclus comme un service d'infrastructure.

Ce service comprend les activités d'administration et de configuration liées au DNS et au registre pour pouvoir publier un site Internet ou proposer un service.

#### **Services inclus**

- Maintenance, surveillance et gestion
- Création, configuration et modifications des enregistrements DNS
- Fourniture et maintenance des certificats pour lesquels la Chancellerie est propriétaire du domaine
- Corrections et mise à jour du firmware sur le(s) dispositif(s) DDI/DNS
- Gestion des incidents (problèmes de routage DNS, problèmes d'accessibilité des sites Internet/services/...)
- Modifications/demandes standard

### *Connectivité réseau (SV06.05)*

#### **Notre offre**

ICT Chancellerie offre un service de connectivité réseau qui comprend la connectivité des données entre les locaux du client et les *border controllers* de connectivité réseau extérieur de la Chancellerie.

Ce service peut être configuré comme une ligne logique ou de manière physique, avec des besoins différents en termes de capacité ; il peut aussi être entièrement redondant géographiquement. La connectivité peut passer sur le réseau Fedman-Belnet, à partir duquel la Chancellerie se connecte aux PoP BRUNOR, BRUSOU & BRUWET. Belnet cherchera alors la ligne en leasing qui vous convient le mieux.

D'autres solutions alternatives sont possibles, comme passer par l'accord-cadre publié par Gcloud avec Proximus ou toute autre offre la mieux adaptée, tant que la ligne aboutit à l'un de nos trois PoP (BRUNOR, BRUSOU & BRUWET).

ICT Chancellerie peut également se charger de l'équipement de connectivité, de la configuration et de la gestion chez le client pour assurer l'interconnexion.



### *Dedicated Web Publishing (SV06.06)*

#### **Notre offre**

ICT Chancellerie offre un service de publication web dédié (« Dedicated Web Publishing »), qui permet à ses clients de bénéficier de l'infrastructure de répartition de charge (« load balancing infrastructure ») d'ICT Chancellerie.

Si vous avez des sites Internet ou d'autres services qui sont hébergés en dehors de l'environnement d'ICT Chancellerie, ce service vous permettra de faire usage de ce service. Cependant, si vos sites Internet ou autres services sont bel et bien hébergés au sein de la Chancellerie, ce service est inclus en tant que service d'infrastructure.

Ce service comprend également la gestion des incidents (répartition de charge, port forwarding/port rerouting...), ainsi que les activités d'administration et de configuration liées à la répartition de charge.

### *Services LAN gérés (SV06.07)*

#### **Notre offre**

Les services LAN gérés comprennent une offre de services LAN à trois niveaux. ICT Chancellerie déterminera avec vous, en tant que client, quel est le niveau qui convient le mieux à votre situation, en comparant ce que propose votre ICT local, d'une part, et ICT Chancellerie, d'autre part :

- **Maintenance**  
Une combinaison de maintenance de votre équipement réseau local et des appareils, et, si nécessaire, la présence d'un ingénieur local sur site pour diagnostiquer un problème et le résoudre, au besoin en remplaçant le firmware ou le kit entier.
- **Monitoring**  
Monitoring du réseau et des appareils avec une gestion des incidents. Nous monitorons à distance les performances de votre réseau et vous avertissons au besoin. Nous générons également automatiquement un ticket d'incident à l'intention de nos techniciens.
- **Gestion**  
Ce niveau prend en charge tous les aspects des ressources et des infrastructures de votre réseau, y compris la gestion des changements, la configuration, l'optimisation des performances et la sécurité. Il comprend aussi la résolution des problèmes des rapports de service réguliers – et ce, dans le but d'améliorer le fonctionnement des ressources et de l'infrastructure de votre réseau.

#### **Avantages des services Managed LAN**

- Un service sur mesure : nos services sont exclusivement adaptés à vos besoins techniques et commerciaux
- Des ressources expertes : notre centre d'assistance technique spécialisé et nos ingénieurs de terrain sont capables de traiter tous les problèmes et de satisfaire toutes les exigences, des mises à jour logicielles à la résolution de pannes majeures



- Bénéfices d'un vaste « playing field » : étant donné que nous disposons d'un grand nombre de clients et d'un réseau LAN étendu, nous sommes souvent en mesure de détecter et de résoudre les problèmes avant même qu'ils ne surviennent localement.

### **Services compris**

- Niveau maintenance et niveau monitoring (ces niveaux sont fournis)
- Support jusqu'à et y compris le routeur à distance du client
- Services liés à la technologie DDI (DHCP, DNS interne, IPAM)
- Niveau gestion (ce niveau est payant et comprend également les services supplémentaires suivants)
- Configuration et modifications de l'infrastructure LAN existante
- Patching / mise à jour du firmware sur tous les appareils de réseau (commutateurs, routeurs, firewalls, points d'accès WiFi sous notre gestion)
- Traitement des incidents (dysfonctionnement d'un commutateur, incident sur un point d'accès ...)
- Configuration VLAN pour les utilisateurs finaux, aide à l'ICT local.
- Sur demande, les collaborateurs de ICT Chancellerie peuvent exécuter gratuitement un certain nombre de changements non standard (liés au WIFI & LAN)
- Changements standard

### **Services non compris**

Des partenaires externes peuvent fournir les services suivants, lesquels doivent être payés directement à ces parties, à l'exception des points d'accès WiFi fournis par la Chancellerie.

- Installation des points d'accès WiFi dans le(s) bâtiment(s), sur les murs et les plafonds
- Installation physique du câblage dans le(s) bâtiment(s) partenaire(s)
- Raccordement des appareils des utilisateurs finaux au commutateur LAN (responsabilité de l'ICT local).