



## Service de réseau géré sécurisé (Secured Managed Network) - SV06

### *Description*

ICT Chancellerie offre à ses clients un service de connectivité réseau de première classe. Nous qualifions le service de « particulièrement sécurisé » car c'est le fil conducteur de l'ensemble de l'offre. Il comprend plusieurs services liés à la connectivité réseau et une offre de services LAN.

Les réseaux locaux (LAN – Local Area Networks) jouent un rôle crucial dans la performance de votre infrastructure numérique, mais leur gestion peut s'avérer coûteuse et chronophage. C'est là que nos services LAN gérés peuvent se révéler utiles. En résumé, ils augmentent la productivité en limitant au strict minimum les périodes d'indisponibilité, et le support continu permet à vos équipes de se concentrer sur leurs projets et priorités.

Nous avons conçu une gamme de solutions que vous pouvez personnaliser selon vos besoins individuels. Vous pouvez choisir parmi différents niveaux de service. Si vous utilisez des réseaux LAN et WAN, nous pouvons prendre en charge les deux réseaux, garantissant ainsi la prise en charge de votre infrastructure dans son intégralité. Cela permet à vos équipes de se concentrer sur la croissance et la transformation.

### *Accès wifi (SV06.01)*

#### **Notre offre**

ICT Chancellerie offre un excellent accès Wi-Fi et des points d'accès compatibles avec le Wi-Fi 6.

- Nous proposons une architecture réseau numérique Cisco (DNA – Digital Network Architecture) :  
« Intent-based networking » (IBN), basé sur Cisco DNA, propose une approche logicielle pour automatiser et fournir des services sur votre WAN ainsi que sur vos réseaux campus et agences.
- Nous proposons également une solution Cisco ISE :  
Une plateforme de gestion des politiques de sécurité qui automatise et applique un accès sécurisé aux ressources réseau selon le contexte. Cette solution permet un portail *Wi-Fi captif* qui offre un accès contrôlé aux visiteurs et un accès différencié aux membres du personnel.

La Chancellerie peut également fournir les paramètres nécessaires pour rendre Belnet GovRoam disponible en externe pour tous vos collaborateurs, mais aussi pour donner à tous les utilisateurs certifiés GovRoam l'accès aux points d'accès Wi-Fi que nous proposons dans votre/vos emplacement(s).

Il existe trois types de services Wi-Fi disponibles :

- Wi-Fi interne
- Wi-Fi public
- Wi-Fi Belnet GoVroam

Condition de base

Cette activation nécessite également l'utilisation des Services de Droits d'Accès (IAM) de la



Chancellerie.

*Accès Internet (SV06.02)*

**Notre offre**

ICT Chancellerie offre un accès Internet rapide, fiable et entièrement redondant.

Nous proposons également des fonctions de protection et de sécurité. Le blacklisting et le whitelisting constituent une solution centralisée avec un profil unique (identique pour tous les clients), une solution sur mesure étant possible moyennant supplément. Nous proposons des services Internet proxy protégés par un antivirus.

Vous choisissez les services, les capacités et les options qui correspondent le mieux à vos besoins.

*Service de pare-feu à distance (SV06.03)*

**Notre offre**

*Ce service inclut le pare-feu situé sur place. Ce pare-feu est surveillé, supporté et géré à trois niveaux.*

- L'offre d'ICT Chancellerie comprend un service complet de sécurité par pare-feu avec un pare-feu externe, un pare-feu interne et des services de pare-feu WAN, en plus du pare-feu installé sur votre site.
- Ce service est proposé en collaboration avec nos partenaires Vanroey et Atos via des contrats de service pour la résolution des incidents, mais aussi via des contrats de configuration et de gestion avec un contrat de sous-traitance.

**Les services de pare-feu à distance incluent (gratuitement) :**

- Les trois niveaux : support, suivi et gestion
- Support, y compris le pare-feu à distance du client
- Configuration et modifications de l'infrastructure de pare-feu existante
- Correction/mise à jour du micrologiciel sur l'infrastructure du pare-feu
- Traitement des incidents (par exemple, problème de routage, problème d'accès, etc.)
- Les modifications/demandes standard sont incluses sans limitation
- Les modifications non standard sont toutefois limitées (en fonction du pare-feu)

**Services de pare-feu géré (disponibles moyennant un coût supplémentaire) :**

- Achat du pare-feu et/ou du routeur, le cas échéant
- Mise à niveau du pare-feu
- Frais annuels de maintenance du pare-feu

*Service DNS (SV06.04)*

**Notre offre**

ICT Chancellerie dispose d'une infrastructure DDI haut de gamme extrêmement disponible, car nous disposons également d'un appareil dans l'environnement cloud Azure qui est synchronisé avec tous les autres environnements DDI. Un service de rapport est également disponible dans DDI, il intègre les incidents qui se sont produits.



Si vous disposez de sites Internet ou d'autres services hébergés en dehors de l'environnement ICT Chancellerie, ce service est proposé en tant que service externe. Si ce n'est pas le cas, si les sites Internet ou autres services sont hébergés à la Chancellerie, ce service est inclus en tant que service d'infrastructure.

Ce service inclut les activités administratives et de configuration liées au DNS et au registre afin de pouvoir publier un site Internet ou fournir un service.

#### **Services inclus**

- Maintenance, surveillance et gestion
- Créer, configurer et modifier les enregistrements DNS
- Délivrer et assurer la maintenance des certificats dont la Chancellerie est propriétaire de domaine
- Correction et mise à jour du firmware sur le(s) périphérique(s) DDI/DNS
- Gestion des incidents (par exemple, problèmes de routage DNS, problèmes d'accessibilité sur les sites Internet/services, etc.)
- Modifications et demandes standard

#### ***Connectivité réseau (SV06.05)***

##### **Notre offre**

ICT Chancellerie propose un service de connectivité réseau. Cela inclut la connectivité des données entre les emplacements des clients et les *border controllers* externes pour la connectivité réseau de la Chancellerie.

Ce service peut être configuré comme une ligne logique ou physique, avec différents besoins en capacité ; il peut également être entièrement redondant sur le plan géographique. La connectivité peut être assurée via le réseau Fedman-Belnet, à partir duquel la Chancellerie se connecte aux PoP BRUNOR, BRUSOU et BRUWET. Belnet recherchera alors pour vous la ligne de location la plus optimale.

D'autres solutions sont possibles, par exemple un contrat-cadre publié par G-cloud avec Proximus ou toute autre offre la plus appropriée, à condition que la ligne aboutisse à l'un de nos trois sites PoP (BRUNOR, BRUSOU & BRUWET).

ICT Chancellerie peut également fournir l'équipement de connectivité, la configuration et la gestion sur le site du client afin d'assurer l'interconnexion.

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

#### **Notre offre**

ICT Chancellerie propose un service *Dedicated Web Publishing* qui permet aux clients d'utiliser l'infrastructure *load-balancing* d'ICT Chancellerie.

Si vous disposez de sites Internet ou d'autres services hébergés en dehors de l'environnement ICT Chancellerie, vous pouvez utiliser ce service. Si vos sites Internet ou autres services sont hébergés à la Chancellerie, ce service est inclus dans le service d'infrastructure.

Ce service comprend également la gestion des incidents (par exemple, *load balancing*, *port balancing/rerouting*, etc.), ainsi que les activités d'administration et de configuration liées au *load balancing*.

### *Services LAN gérés (SV06.07)*

#### **Notre offre**

Les services *LAN gérés* comprennent une offre de services LAN à 3 niveaux. ICT Chancellerie déterminera avec vous, le client, le niveau le mieux adapté à votre situation en comparant d'une part l'offre de votre service informatique local et d'autre part l'offre d'ICT Chancellerie :

- **Maintenance**  
Une combinaison de la maintenance de votre équipement et de vos appareils réseau locaux et, si nécessaire, la présence d'un technicien local sur place pour diagnostiquer le problème et, le cas échéant, réparer ou remplacer le micrologiciel ou l'ensemble du kit.
- **Surveillance**  
Surveillance du réseau et des appareils avec gestion des incidents. Nous surveillons les performances de votre réseau à distance et vous alertons si nécessaire. Nous générons également automatiquement un ticket d'incident pour nos techniciens.
- **Gestion**  
Ce niveau prend en charge tous les aspects de vos ressources et infrastructures réseau, y compris la gestion des changements, la configuration, l'optimisation des performances et la sécurité. Cela inclut également le dépannage ainsi que des revues régulières de service et des rapports – le tout dans le but de maintenir le meilleur fonctionnement de vos ressources et de votre infrastructure réseau.

#### **Avantages des services LAN gérés**

- Un service sur mesure : nos services sont adaptés exclusivement à vos besoins techniques et commerciaux
- Ressources expertes : Notre centre de support technique spécialisé et nos techniciens de terrain peuvent gérer tous les problèmes et répondre à toutes les exigences, des mises à jour logicielles au dépannage des pannes majeures
- Avantages d'un large terrain de jeu : En raison du grand nombre de clients et de la présence d'un très grand réseau LAN, nous sommes souvent capables de détecter et de résoudre les problèmes avant qu'ils ne surviennent localement.



### **Services inclus**

- Niveau maintenance et niveau surveillance (ces niveaux sont fournis)
- Support jusqu'à et y compris le routeur externe du client
- Services liés à la DDI (DHCP, DNS interne, IPAM)
- Niveau gestion (ce niveau a un coût supplémentaire et inclut également les services additionnels suivants)
- Configuration et modifications de l'infrastructure LAN existante
- Correction et mise à jour du firmware sur tous les équipements réseau (switches, routeurs, pare-feu, points d'accès Wi-Fi relevant de notre gestion)
- Gestion des incidents (par exemple, switch défectueux, incident à un point d'accès, etc.)
- Configuration VLAN pour les utilisateurs finaux, aide pour l'ICT local
- Les collaborateurs d'ICT Chancellerie peuvent effectuer gratuitement un certain nombre de modifications non standard (liées au Wi-Fi et au réseau LAN) sur demande.
- Modifications standard

### **Services non inclus**

Les services suivants peuvent être fournis par des tiers et doivent être payés directement à ces parties, à l'exception des points d'accès Wi-Fi fournis par la Chancellerie.

- Installation de points d'accès Wi-Fi dans le(s) bâtiment(s), sur les murs et les plafonds
- Installation physique du câblage dans le(s) bâtiment(s) partenaire(s)
- Patch des appareils utilisateurs finaux avec le switch LAN (responsabilité de l'ICT local)