



Livre Blanc
connectivité internet

Continuité IT et connectivité internet



Continuité IT et connectivité internet

Que faire en cas de panne de votre connexion internet ?

Dans ce Livre Blanc, nous vous expliquons comment prévenir ce type de problème. Vous y découvrirez les principaux aspects et possibilités de la redondance. Vous y apprendrez aussi comment intégrer la connectivité internet dans le cadre plus vaste de la continuité IT, et dans quelle mesure cette dernière est indissociable d'une vision globale du Business Continuity Management (BCM).

Sommaire

Chapitre 1	La connectivité internet : plus importante que jamais	3
Chapitre 2	Quel type de redondance pour votre connexion internet ?	4
Chapitre 3	La continuité IT : au-delà de la connectivité	6
Conseils	6 priorités essentielles	7

La connectivité internet : plus importante que jamais

Face à l'avènement d'applications liées au cloud et de tendances telles que le Bring Your Own Device (BYOD), la fiabilité de la connexion internet est plus importante que jamais. Sans internet, il est même souvent impossible de travailler.

6 entreprises sur 10 n'ont aucune ligne de back-up

D'après le Horizon Scan Report du Business Continuity Institute (BCI), les interruptions imprévues de systèmes IT et télécoms constituent la principale menace. Une étude menée par Heliview à la demande de Telenet démontre néanmoins qu'une grande partie des entreprises ne sont pas préparées à cette éventualité. La plupart des entreprises belges considèrent, certes, leur connexion internet et données comme essentielle à leurs activités et sont conscientes de l'impact potentiel des interruptions. Pourtant, 6 entreprises sur 10 n'ont aucune ligne de back-up pour pallier les éventuels problèmes.

« Dans un tiers des entreprises, les collaborateurs sans internet ne peuvent même plus travailler. »

BRUNO HOFMANS, ANALYSTE DE MARCHÉS CHEZ TELENET

Mieux vaut prévenir que guérir

Une interruption se traduit souvent par des coûts considérables et une perte de revenus. Dans un tiers des entreprises, les collaborateurs ne peuvent même plus travailler, et une sur dix évoque des conséquences catastrophiques pour les ventes et le service à la clientèle. Ces problèmes seraient pourtant aisément évitables via une ligne supplémentaire ou redondante. D'après Bruno Hofmans, analyste de marché chez Telenet, de nombreuses entreprises s'imaginent vraisemblablement que la redondance est réservée aux grandes entreprises. « Mais il existe des solutions très simples avec lesquelles on peut démarrer pour ensuite les étendre. »

Quel type de redondance pour votre connexion internet ?

Garantir la continuité revient d'abord à assurer la disponibilité du réseau, et cela passe par une connexion redondante.

Combiner les technologies

On obtient une fiabilité optimale en combinant différentes technologies. Dans le cas d'une ligne principale DSL avec un back-up DSL, il est fort probable qu'une panne de l'une entraîne celle de l'autre. Voilà pourquoi Telenet combine généralement deux technologies totalement différentes, comme le coaxial et le DSL. Telenet propose toutes les technologies d'accès possibles pour la redondance : câble coaxial, fibre optique, DSL et 3G. Bien entendu, toutes les combinaisons n'offrent pas les mêmes avantages. Ainsi, une combinaison DSL-3G est théoriquement possible mais n'est guère pratique ni performante.

Une solution fiable et abordable réside dans l'association coaxial-DSL mais d'autres options sont également possibles, comme la fibre optique et le coaxial. Dirk Speybroeck, VP Customer Operations : « Nous partons de la situation spécifique du client et proposons la meilleure solution. Comme nous disposons de toutes les technologies, nous n'avons pas de limitations. Si le client formule des exigences spécifiques pour les performances du réseau, nous proposons une bande passante garantie en plus de la redondance. »

Redondance incluse

Outre un service sur mesure en matière de redondance, Telenet est le premier acteur de Flandre et de Bruxelles à proposer internet avec un back-up par défaut. Hans Demarneffe, Product Marketing Manager : « Nous avons décidé de fournir par défaut notre solution Corporate Fibernet avec un back-up VDSL. Corporate Fibernet a déjà prouvé sa grande fiabilité mais nos clients savent désormais qu'avec le back-up VDSL, il n'auront plus jamais de soucis à se faire. La combinaison coaxial-DSL garantit des performances adéquates en toutes circonstances. Les deux lignes sont normalement placées sur un même routeur, mais il est possible d'installer deux routeurs, pour une redondance optimale.

Managed ou unmanaged ?

Un package tel que Corporate Fibernet avec back-up VDSL est-il plus intéressant que la combinaison de deux lignes distinctes, éventuellement de deux opérateurs différents ? Hans Demarneffe pense que oui : « Corporate Fibernet avec VDSL inclus est moins cher et plus simple. C'est une solution managed (administrée) : tout y est réglé et contrôlé pour le client, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Il ne doit même pas adapter ses adresses IP au routeur ou au pare-feu. Si vous avez deux lignes chez le même opérateur, vous n'avez en outre qu'un seul contact. »

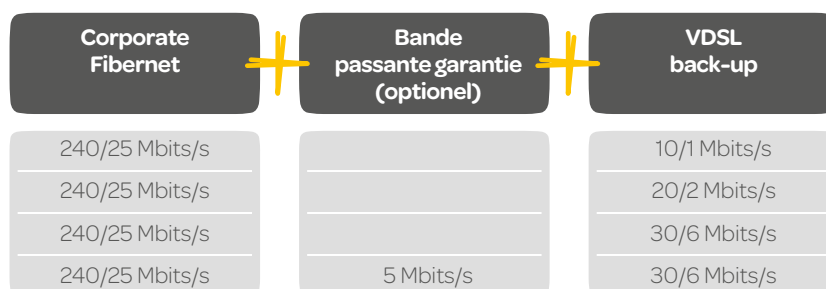
« Outre un service sur mesure en matière de redondance, Telenet est le premier acteur de Flandre et de Bruxelles à proposer internet avec un back-up par défaut. »

HANS DEMARNEFFE, GESTIONNAIRE DU MARKETING PRODUIT CHEZ TELENET

Corporate Fibernet avec back-up VDSL

Corporate Fibernet est une solution coaxiale évolutive entièrement personnalisable, qui garantit une fiabilité maximale grâce au back-up VDSL inclus. Vous choisissez vous-même la capacité de la ligne principale et du back-up. Il est également possible de réserver une bande passante garantie pour les applications particulièrement critiques. Le prix dépend des caractéristiques choisies mais la solution Corporate Fibernet avec back-up VDSL est déjà disponible à partir de 225 euros par mois.

Quelques exemples :



La continuité IT : au-delà de la connectivité

La connectivité redondante est un pilier important de la continuité IT, mais il ne faut pas non plus négliger le stockage et la sécurité des données.

Vision de bout en bout

Une connexion stable mais gangrenée par un hacker est tout aussi inutile qu'une connexion interrompue. La sécurité doit donc faire partie intégrante d'une vision de bout en bout concernant la disponibilité. Il en va de même pour le stockage des données. Dans le cas des solutions SaaS (Software as a Service) telles que CloudOffice, Hosted SharePoint et Telenet Fileserver, Telenet conserve automatiquement un back-up sécurisé des données. Dynamic Cloud, la solution IAAS (Infrastructure as a Service) de Telenet, vous offre également la possibilité d'ajouter des services de back-up à votre environnement-serveur virtuel.

Business Continuity Management

Le back-up du stockage, la sécurité et les connexions redondantes sont des composantes-clés de la politique en matière de continuité IT, laquelle est d'ailleurs indissociable du Business Continuity Management (BCM). Chris De Blende, Senior Manager chez PwC et spécialiste du domaine : « Parmi les tendances IT influant sur le BCM depuis quelques années figurent le BYOD et les applications liées au cloud. « La gouvernance reste également importante dans ces deux domaines. La responsabilité incombe toujours à l'entreprise », souligne De Blende. « Signez un contrat en béton avec votre fournisseur cloud (SLA) et assurez-vous de connaître l'emplacement exact de toutes vos données critiques. Si possible, demandez à votre fournisseur d'effectuer un audit ou un assessment. Si des données d'entreprises sont particulièrement confidentielles, je peux m'imaginer que le management exige la certitude qu'elles ne pourront être 'consultées' par les autorités ou des instances non-autorisées. »

Au-delà de la technologie

La continuité IT et la Business Continuity ne se limitent pas à la technologie. Chris De Blende : « Ces tendances rendent la détermination et la délimitation des rôles et responsabilités encore plus importantes. Le management doit redoubler d'attention envers les indépendances et attributions invisibles de tous les actifs. Il ne faut pas non plus sous-estimer les changements culturels engendrés par les tendances. Enfin, ne commettez pas l'erreur de penser que le traitement des incidents, la surveillance, la gestion des correctifs et les autres processus sont subitement devenus insignifiants. Ils demeurent tout aussi importants, voire davantage. »

6 priorités essentielles

1 Calculez l'impact sur votre entreprise ou organisation

L'ampleur des mesures à prendre pour optimiser ou garantir la disponibilité de vos connexions internet et données dépend de l'impact qu'une interruption peut exercer sur le fonctionnement de votre organisation. Les coûts et l'éventuelle perte de revenus inhérents à une interruption sont généralement assez simples à évaluer. Ainsi, vous pouvez calculer rapidement ce qu'il vous en coûtera si votre personnel ne peut travailler pendant une heure à cause d'une interruption, ou quelles seront les répercussions financières si vous ne pouvez rien vendre ou fournir aucun service à vos clients pendant une heure. Vous pouvez ensuite comparer ces coûts avec les investissements liés à une connexion supplémentaire (redondante).

2 Choisissez la technologie adéquate

La disponibilité de votre connectivité augmente fortement si vous prévoyez une connexion redondante en plus de votre connexion principale. À quel point ? Cela dépend de la solution choisie. Les connexions fibre optique permettent différentes topologies de redondance, chacune avec son propre niveau de garantie. Le coaxial peut également offrir un back-up très efficace pour la fibre optique. Si votre entreprise utilise un câble coax pour sa connexion principale, vous pouvez faire installer une connexion DSL redondante. L'utilisation de deux technologies différentes est un atout, car elles seront distinctes l'une de l'autre et ne pourront donc pas engendrer de problèmes mutuels.

3 Déterminez les performances dont vous avez besoin

Pour des raisons financières, de nombreuses entreprises optent pour un back-up moins performant que leur connexion principale. Dans ce contexte, la meilleure tactique consiste à examiner les coûts par rapport aux risques. Lorsque vous aurez calculé l'impact d'une éventuelle interruption (voir le point 1), vous en conclurez peut-être qu'une connexion redondante plus performante est tout à fait indiquée. La fibre optique est le meilleur choix en termes de performances. Le câble coaxial est souvent un très bon choix car il offre une vitesse élevée à un prix intéressant. Il existe encore d'autres possibilités de back-up, comme le 3G, mais leur fiabilité et leurs performances ne sont pas garanties. Il vaut mieux n'y recourir qu'en l'absence d'autres solutions.

4 Utilisez un matériel redondant

Pour une fiabilité maximale, il est préférable de doubler les routeurs sur votre réseau, même si ces appareils suscitent rarement des problèmes. Si vous avez opté pour des managed services (services administrés) chez votre opérateur, vos routeurs seront remplacés à titre préventif après 3 à 5 ans. Si votre entreprise a choisi des unmanaged services (services non administrés), vous devrez assurer vous-même le remplacement préventif de votre matériel et ne pourrez pas vous retourner contre votre opérateur en cas de problème. La grande majorité des entreprises opte dès lors pour des managed services.

5 Vérifiez si vous disposez d'un Service Level Agreement (SLA) et quelles en sont les conditions

Les opérateurs offrent souvent, mais pas toujours, une connexion assortie d'un Service Level Agreement dont les dispositions régissent entre autres la disponibilité minimale, les délais de rétablissement et la bande passante garantie. Vérifiez si votre entreprise dispose d'un tel SLA, s'il satisfait à ses exigences et si votre opérateur est à même de le respecter.

6 Un ou deux opérateurs ?

Les entreprises en quête d'une fiabilité maximale optent parfois pour deux opérateurs différents : l'un pour la connexion principale et l'autre pour la connexion redondante. Cette solution est toutefois rarement efficace car les deux lignes ne sont pas concordantes. De même, elles peuvent se croiser et être ensemble dans le sol. Vous n'avez donc aucune garantie de redondance intégrale et le choix de deux opérateurs n'est pas non plus optimal en termes de support.



Telenet Business, la division B2B aguerrie et spécialisée de Telenet

Telenet Business est exclusivement au service des entreprises et des organisations. Notre réputation repose pour une grande part sur un service de très haute qualité. Nous nous distinguons aussi par notre portefeuille étendu de produits et de services en télécommunication, sécurisation et hébergement.

Les principaux avantages d'un partenariat avec Telenet Business

- Un acteur aguerri, pouvant aligner des références dans tous les segments de marché
- Une redondance effective, par la combinaison des technologies d'accès : coaxial, fibre optique, VDSL, 3G et 4G
- Présent dans toute la Belgique et au Luxembourg avec son propre réseau
- Approche orientée client et proactive, avec services et assistance B2B
- Fiabilité avérée et Service Level Agreements de qualité
- Contrôle qualité continu