



Whitepaper
internetconnectiviteit

IT continuity en internetconnectiviteit



IT continuity en internetconnectiviteit

Wat als uw internetverbinding uitvalt?

In deze whitepaper leggen we uit hoe het in uw bedrijf nooit zover hoeft te komen. U maakt kennis met de belangrijkste aspecten en mogelijkheden van redundantie. Ook leert u hoe internetconnectiviteit past in het bredere kader van de IT continuity en hoe IT continuity zelf niet los te koppelen valt van een globale visie op Business Continuity Management (BCM).

Inhoud

Hoofdstuk 1	Internetconnectiviteit: belangrijker dan ooit	3
Hoofdstuk 2	Welke redundantie voor uw internet?	4
Hoofdstuk 3	IT continuity is meer dan connectiviteit	6
Tips	6 essentiële aandachtspunten	7

Internetconnectiviteit: belangrijker dan ooit

Door de komst van cloudtoepassingen en trends als Bring Your Own Device (BYOD) is een betrouwbare verbinding met het internet meer dan ooit van belang. Zonder internet kunnen mensen vaak niet meer werken.

6 op 10 bedrijven heeft geen back-uplijn

Volgens de Horizon Scan van het Business Continuity Institute (BCI) vormen ongeplande IT- en telecomonderbrekingen de grootste bedreiging. Maar uit onderzoek van Heliview, in opdracht van Telenet, blijkt dat een groot deel van de bedrijven niet op onderbrekingen voorbereid is. De meeste Belgische ondernemingen zien hun internet- en dataverbinding wel als bedrijfskritisch en zijn zich bewust van de impact die onderbrekingen kunnen hebben. Toch hebben 6 op 10 bedrijven geen back-uplijn om problemen op te vangen.

“ Bij een derde van de bedrijven kunnen medewerkers zonder internet hun activiteiten niet meer verder zetten.”

BRUNO HOFMANS, MARKTANALIST BIJ TELENET

Voorkomen is beter dan genezen

Nochtans leidt een onderbreking in vele gevallen tot aanzienlijke kosten en tot inkomstenverlies. Bij een derde van de bedrijven kunnen medewerkers hun activiteiten niet meer verder zetten. Eén op tien spreekt van rampzalige gevolgen voor de verkoop en de service naar klanten. Met een extra of redundante lijn zijn de problemen gemakkelijk te voorkomen. Bruno Hofmans, marktanalist van Telenet, vermoedt dat veel ondernemingen denken dat redundantie iets voor grote bedrijven is. “Maar je hebt heel eenvoudige oplossingen waarmee je kan beginnen en die je later kan uitbreiden.”

Welke redundantie voor uw internet?

Continuïteit garanderen komt in de eerste plaats neer op de beschikbaarheid van het netwerk verzekeren, en dat gebeurt met een tweede, redundante connectie naar het internet.

Technologieën combineren

De hoogste betrouwbaarheid ontstaat wanneer verschillende technologieën gecombineerd worden. Bij een DSL-hoofdlijn met DSL back-up is de kans groot dat bij het uitvallen van de ene DSL-lijn, ook de andere niet meer werkt. Daarom combineert Telenet doorgaans twee totaal verschillende technologieën, zoals coax en DSL. Telenet biedt op de Belgische markt alle mogelijke toegangstechnologieën: coax, fiber, DSL en 3G. Niet elke combinatie is natuurlijk even interessant. Zo is een combinatie van DSL met 3G theoretisch wel mogelijk, maar weinig praktisch en performant.

Een betaalbare en betrouwbare oplossing is coax met DSL. Maar andere opties zijn ook mogelijk, zoals fiber en coax. Dirk Speybroeck, VP Customer Operations: "Wij vertrekken vanuit de specifieke situatie van de klant en stellen dan de beste oplossing voor. Vermits we alle technologieën hebben, kunnen we alle kanten uit. Zijn er specifieke vereisten op het vlak van de performantie van het netwerk, dan gaan we naast redundantie ook gegarandeerde bandbreedte aanbieden."

Inbegrepen redundantie

Naast maatwerk op het vlak van redundantie biedt Telenet, als eerste speler in Vlaanderen en Brussel, ook internet met een standaardback-up aan. Hans Demarneffe, Product Marketing Manager: "Wij hebben ervoor gekozen om Corporate Fibernet standaard aan te bieden met een VDSL back-up. Corporate Fibernet heeft zich al bewezen als zeer betrouwbaar, maar onze klanten weten nu dat ze met de VDSL back-up erbij, zich nooit meer zorgen hoeven te maken. De combinatie van coax en DSL garandeert voldoende performantie onder alle omstandigheden. De twee lijnen worden normaal op één router geplaatst, maar twee aparte routers, voor nog meer redundantie, zijn mogelijk."

Managed of unmanaged?

Is een bundel als Corporate Fibernet met VDSL back-up interessanter dan zelf twee aparte lijnen combineren, eventueel van twee verschillende operatoren? Hans Demarneffe denkt van wel: "Corporate Fibernet met inbegrepen VDSL is goedkoper en gemakkelijker. Het is een managed oplossing: alles wordt voor de klant geregeld en 24/7 gemonitord. Hij moet zelf geen IP-adressen aanpassen op de router of de firewall. Als je twee lijnen bij dezelfde operator hebt, heb je ook maar één aanspreekpunt."

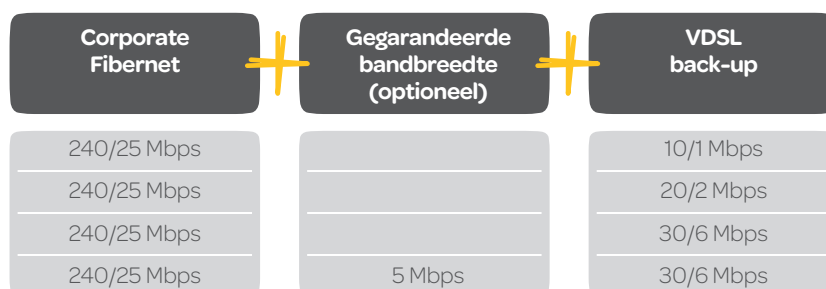
"Naast maatwerk op het vlak van redundantie biedt Telenet, als eerste speler in Vlaanderen en Brussel, ook internet met een standaardback-up aan."

HANS DEMARNEFFE, PRODUCT MARKETING MANAGER BIJ TELENET

Corporate Fibernet met VDSL back-up

Corporate Fibernet is een schaalbare coaxoplossing die u helemaal afstemt op uw maat en die, dankzij de inbegrepen VDSL back-up, maximale betrouwbaarheid garandeert. De capaciteit van de hoofdlijn én de back-up kiest u zelf. Voor erg bedrijfskritische toepassingen kunt u daarnaast nog gegarandeerde bandbreedte reserveren. De prijs is afhankelijk van de specificaties die u kiest, maar er is al een Corporate Fibernet met VDSL vanaf 225 euro per maand.

Enkele voorbeelden:



IT Continuity is meer dan connectiviteit

Redundante connectiviteit is een belangrijke hoeksteen van IT continuity, maar verlies ook data storage en security niet uit het oog.

End-to-end-visie

Een verbinding die op zich wel stabiel is, maar niet bruikbaar omdat ze onder aanval ligt van een hacker, is even nutteloos als een verbinding die onderbroken is. Security moet dan ook deel uitmaken van een end-to-end-visie op beschikbaarheid. Hetzelfde geldt voor data storage. Bij de SaaS-oplossingen (Software as a Service) als CloudOffice, Hosted SharePoint en Telenet Fileserver bewaart Telenet automatisch een beveiligde back-up van de data. Ook Dynamic Cloud, de IAAS-oplossing (Infrastructure as a Service) van Telenet biedt u de mogelijkheid om back-upservices toe te voegen aan uw virtueleserveromgeving.

Business Continuity Management

Storage back-up, security en redundante verbindingen zijn belangrijke aandachtspunten van de IT continuity policy. Zelf valt IT continuity niet los te koppelen van Business Continuity Management (BCM). Chris De Blende, Senior Manager bij PwC en specialist in de materie: "Twee IT-trends die sinds enkele laatste jaren van invloed zijn op BCM, zijn BYOD en cloudtoepassingen. "Governance blijft ook bij BYOD en de cloud belangrijk. De aansprakelijkheid blijft bij het eigen bedrijf liggen", beklemtoont De Blende. "Sluit een waterdichte overeenkomst af met je cloudprovider (SLA) en ken de precieze locatie van al je kritieke data. Vraag, indien mogelijk, om bij je provider een audit of assessment uit te voeren. Als bedrijfsgegevens van zeer vertrouwelijke aard zijn, kan ik me voorstellen dat het management ervan verzekerd wil zijn dat ze niet door de overheid of niet-geautoriseerde instanties kan 'bekeken' worden."

Voorbij de technologie

IT continuity en business continuity zijn geen louter technische kwestie. Chris De Blende: "Het bepalen en afbakenen van rollen en verantwoordelijkheden wordt door die trends eigenlijk nog belangrijker. Het management dient nog meer aandacht te schenken aan onzichtbare onafhankelijkheden en ownerships van alle assets. Daarnaast mag je de culturele veranderingen die de trends met zich meebrengen niet onderschatten. En ten slotte: maak niet de fout te denken dat incident handling, monitoring, patch management en andere processen ineens niet meer belangrijk zijn. Die blijven even belangrijk, zoniet nog belangrijker."

6 essentiële aandachtspunten

1 Bereken de impact op uw bedrijf

Hoe ver u moet gaan in het optimaliseren of garanderen van de beschikbaarheid van uw internet- en dataverbindingen hangt af van de impact die een onderbreking kan hebben op de werking van uw organisatie. De kosten die met een onderbreking gepaard gaan en het eventuele verlies aan inkomsten zijn meestal relatief eenvoudig in te schatten. Zo kunt u snel nagaan wat het u kost als personeel gedurende één uur niet kan werken wegens een onderbreking of wat de financiële gevolgen zijn als u gedurende één uur niets kunt verkopen of geen service aan uw klanten kunt leveren. U kunt deze kosten vervolgens vergelijken met de investeringen in een extra (redundante) connectie.

2 Kies de juiste technologie

De beschikbaarheid van uw connectiviteit stijgt sterk als u naast uw hoofdverbinding in een tweede redundante verbinding voorziet. Hoe sterk, hangt af van de oplossing die u kiest. Bij fiberverbindingen is redundantie in verschillende topologieën mogelijk, elk met een ander garantieniveau. Ook coax kan een zeer kostefficiënte back-up voor fiber zijn. Gebruikt uw onderneming voor zijn hoofdverbinding coax, dan kunt u een redundante DSL-connectie inzetten. Bij Corporate Fibernet is een VDSL back-up inbegrepen. Het gebruik van twee verschillende technologieën is een pluspunt. Beide staan los van mekaar, waardoor problemen met de ene technologie geen problemen met de andere technologie kunnen veroorzaken.

3 Bepaal de performantie die u nodig hebt

Veel bedrijven kiezen om financiële redenen voor een back-up die minder performant is dan hun hoofdverbinding. Het best is om op dit vlak de kosten tegen de risico's af te wegen. Als u de impact van een mogelijke onderbreking hebt berekend (zie punt 1), zult u misschien tot de conclusie komen dat een performantere redundante connectie toch wel op zijn plaats is. Qua performantie is fiber de beste keuze. Coax is dikwijls een zeer goede keuze, omdat het een hoge snelheid levert tegen een interessante prijs.

4 Gebruik redundante hardware

Voor maximale bedrijfszekerheid werkt u op uw netwerk het best met dubbele routers, ook al veroorzaken deze apparaten zelden problemen. Wanneer u bij uw operator voor managed services hebt gekozen, zullen uw routers preventief vervangen worden na 3 à 5 jaar. Heeft uw bedrijf gekozen voor unmanaged services, dan moet u zelf zorgen voor de preventieve vervanging van uw hardware en bij problemen kunt u niet terugvallen op uw provider. De grote meerderheid van de bedrijven kiest dan ook voor managed services.

5 Controleer of u een Service Level Agreement (SLA) hebt en wat de voorwaarden zijn

Operatoren leveren connectiviteit vaak, maar niet altijd, met een Service Level Agreement dat bepalingen bevat omtrent de minimumbeschikbaarheid, de hersteltijden en de gegarandeerde bandbreedte van uw verbinding. Ga na of uw onderneming een SLA heeft, of het voldoet voor uw organisatie, en of uw operator de SLA kan waarmaken.

6 Eén of twee operatoren?

Bedrijven op zoek naar maximale bedrijfszekerheid kiezen soms voor twee verschillende operatoren : één operator voor de hoofdverbinding en één operator voor de redundante connectie. Dat is echter zelden een goede oplossing omdat de twee lijnen niet op elkaar afgestemd zijn; ze kunnen elkaar kruisen en samen in de grond liggen. U hebt dus geen garantie op volledige redundantie en ook op het vlak van support is de keuze voor twee operatoren niet optimaal.



Telenet Business, de ervaren en gespecialiseerde B-to-B-divisie van Telenet

Telenet Business werkt uitsluitend voor bedrijven en organisaties. Onze reputatie berust voor een groot deel op een sterk uitgebouwde service. Daarnaast staan we bekend voor onze uitgebreide portfolio van producten en diensten in telecommunicatie, beveiliging en hosting.

De voornaamste voordelen van Telenet Business als partner

- Een ervaren speler met referenties in alle marktsegmenten
- Echte redundantie door combinatie van toegangstechnologieën: glasvezel, coax, DSL, 4G en 3G
- Aanwezig in heel België en Luxemburg met een eigen netwerk
- Proactieve, klantgerichte aanpak met B-to-B-service en support
- Bewezen bedrijfszekerheid en strenge Service Level Agreements
- Permanente kwaliteitsbewaking