

VEILLANCE

LA SUPERVISION DE RESEAUX

LA SUPERVISION ? EXPLICATIONS...

A l'écoute des besoins et des désirs de ses clients, **TELDATA** a créé un centre de contrôle et de supervision dont le but est d'assurer à distance la surveillance et l'administration des réseaux de ses clients. Votre réseau est dit « sensible », il est caractérisé par des données stratégiques, des applications prioritaires et une haute disponibilité. Il nécessite donc une surveillance constante, des remontées d'informations rapides en cas de problème et des interventions immédiates. **TELDATA** a conçu, pour vous, une gamme de services modulaire et évolutive. Complémentaire à des services de maintenance, la télésurveillance vous apporte l'administration et la supervision de votre réseau ainsi qu'en option l'assistance téléphonique **TELDATA**.

VEILLANCE : SURVEILLANCE, DIAGNOSTIC, ASSISTANCE, REPORTING SUR L'ETAT DE VOS RESEAUX PAR DES SPECIALISTES...



- Le contrat **VEILLANCE** vous assure la télé-surveillance de site(s) à distance, depuis notre Centre de Contrôle et de Supervision. Après un audit de votre réseau, **TELDATA** met en place une supervision à distance sur les produits à surveiller de manière à alerter automatiquement, en cas de problème, sur le réseau. Dès la moindre anomalie détectée sur celui-ci (tentative d'intrusion, panne d'un matériel, performances en chute...) vous êtes alerté par le moyen défini ensemble (email, SMS ou téléphone). Si le problème est confirmé, un ingénieur ou un technicien qualifié pourra procéder à un télé-diagnostic grâce au module « télédiagnostic » optionnel (tous les jours ouvrés de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures). Enfin, **VEILLANCE** vous assure le contrôle et le suivi des incidents ainsi qu'un reporting régulier sur ces derniers.
- Le contrat **VEILLANCE** conclu entre **TELDATA** et votre entité, devra être retourné signé à **TELDATA** pour activer la prestation de télé-surveillance.

VEILLANCE : POUR QUI ?

- Vous avez des besoins de haute disponibilité et de performances.*
- Vous êtes alertés dès la moindre anomalie de votre réseau.*
- Vous voulez un contrôle, un suivi des incidents et un reporting régulier sur votre sécurité et l'état de votre réseau.*

VEILLANCE

LA SUPERVISION DE RESEAUX

MODULE DE BASE COMPRENANT

Afin d'assurer la mise en place d'une supervision adaptée, il est nécessaire d'opérer les étapes suivantes :

AUDIT

- Audit préalable du réseau : Listing des produits à surveiller, définition avec le client des critères d'alarme pour chaque produit. En cas d'alarme il pourra être envoyé un email, un appel téléphonique ou SMS.
- Configuration de tous les produits couverts par **VEILLANCE**.
- Remise du rapport d'audit préalable.

CONFIGURATION

- Configuration du Centre de Supervision et de Contrôle **TELDATA** en fonction des besoins du client.
- Analyse, tests et vérification de la bonne supervision des produits en mode « Télé-assistance ».
- Envoi d'un email au client attestant de l'activation de la supervision.

SURVEILLANCE

- Mise sous surveillance 24h/24 et 7j/7 des produits couverts par **VEILLANCE**.

ANALYSE

- En complément à l'analyse permanente de votre réseau, **TELDATA** analyse périodiquement les logs et les performances du réseau. Le rapport d'analyse vous sera envoyé par email de façon trimestrielle.

OPTION - MODULE DE TELE-ASSISTANCE ET TELE-DIAGNOSTIC



- En cas d'alerte au centre de contrôle et de supervision **TELDATA**, et si le problème sur le réseau est confirmé par le client, un technicien ou un ingénieur qualifié appellera le client et l'aidera à définir la cause du problème et les moyens pour y remédier.
- Cette option au contrat **VEILLANCE** vous permet d'accéder à la hotline **TELDATA** les jours ouvrés de de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures.
- Pensez à associer un contrat MSITE qui vous permettra une intervention sur site par des spécialistes **TELDATA** pour réparer ou échanger le produit défaillant.

POINTS +

- *Permet une réactivité en temps réel en cas de problème sur le réseau*
- *Optimise les budgets de maintenance (coût mensuel)*
- *Un reporting régulier sur tous les incidents de votre réseau*