

Le Network Operation Center de FMC Consulting assure à votre Société la télémaintenance de votre réseau local connecté à l'Internet. En quoi cela consiste ? Télémaintenance et supervision sont étroitement liées. Afin d'être au mieux adapté à votre configuration, FMC Consulting organise son offre en trois niveaux :

### **1ER NIVEAU**

Cette option inclut les prestations suivantes :

- Installation du module FMCMaintener, logiciel Unix développé par FMC et qui instaure un VPN (Virtual Private Network) entre la supervision générale de FMC située à Luxembourg et le réseau du Client. La connexion entre les deux entités est stable et permanente. Elle fonctionne même dans le cas où le Client se voit attribuer dynamiquement l'adresse IP de sa passerelle Internet par son fournisseur d'accès
- Ce module permet de prendre la main sur toutes les machines du réseau considéré, ce en toute sécurité, toute transaction sur le VPN étant cryptée
- Installation et mise à jour mensuelle du firewall logiciel installé sur la passerelle Internet du Client. Il est en effet fondamental de mettre à jour régulièrement la fonction de firewall, les méthodes d'intrusion évoluant presque chaque jour...

Toute panne de connexion Internet ou d'interruption de services Internet constatée sur la passerelle (service de messagerie, proxy, DNS, Web,...) fait l'objet d'une alarme dans la supervision générale de FMC et permet ainsi d'intervenir dans un délai maximum de 4h et de pallier le dysfonctionnement dans cette même durée. La supervision de FMC est bien entendu opérationnelle 24h sur 24, 7 jours sur 7.

### **2ÈME NIVEAU**

Cette option inclut toutes les prestations assurées par le niveau 1, complétée par :

- La réception en temps réel et simultanée par le Client des alarmes constatées par la supervision sous forme de messages (mails, SMS). Le Client peut ainsi immédiatement agir sur les dysfonctionnements

constatés, conjointement avec la supervision de FMC

- Un reporting de la solution apportée ou non parvient au Client via e-mail ou SMS.

**NB** : la connexion de notre supervision au réseau SMS est généralement assurée par les opérateurs télécoms d'Europe, sauf pour la France (sine die) et la Grèce (en 2004).

### **3ÈME NIVEAU**

Cette option inclut toutes les prestations assurées par le niveau 1 et 2, complétée par :

- L'installation sur les ressources du Client du protocole SNMP (Simple Network Management Protocol) et permettant d'assurer un monitoring détaillé de tous les éléments d'un réseau (router, passerelle, imprimante,...) ou d'une machine (carte mère, mémoire, ventilateur, surveillance de l'espace disque). Chaque "objet" du réseau peut ainsi envoyer lui-même l'état de son fonctionnement à la supervision

- La fourniture en ligne (via un interface Web) du trafic constaté sur le réseau du Client, entre ce réseau et l'Internet ou encore entre plusieurs réseaux interconnectés.