

Le Technical Account Management (TAM) répond au besoin des utilisateurs NETASQ de disposer d'un suivi pro-actif et continu du constructeur pendant toute la durée de vie de leurs infrastructures de sécurité : études, déploiement, migration et exploitation. Ce document décrit les détails de cette offre ainsi que les différentes formes et options qu'il propose.

1

A qui s'adresse TAM ?

TAM est destiné à tous les **clients finaux de NETASQ**. Ce service est recommandé aux utilisateurs qui disposent d'un **parc étendu d'équipements et/ou d'infrastructures particulièrement critiques** qui nécessitent une attention permanente du constructeur.

Cette offre est complémentaire des services apportés par nos partenaires distributeurs et intégrateurs. Les Intégrateurs **Partenaires Certifiés NETASQ** sont **partie prenante de la mise en œuvre** du service TAM. Ils sont informés à tout moment des recommandations émises par les services de NETASQ et pleinement impliqués dans l'ensemble du process.

2

A quel besoin répond ce service ?

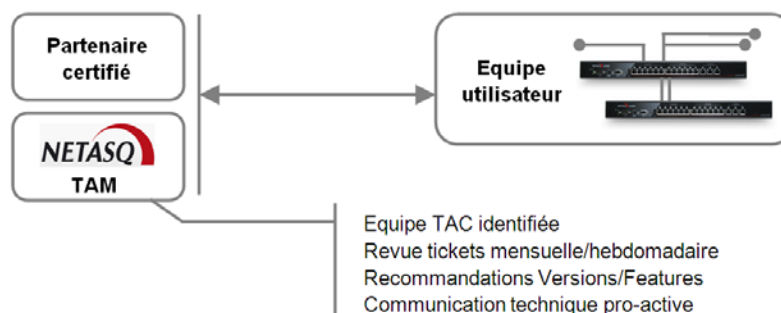
Notre constat - Les infrastructures de sécurité sont devenues des environnements critiques du réseau de l'entreprise. La disponibilité, la performance et la sécurité de ces infrastructures sont garantes de la qualité de vos opérations sur Internet. Outre l'accès à des contenus informatifs ou l'échange d'e-mails, Internet est le vecteur par lequel transitent applications ou services critiques et complexes tels que transactions sécurisées, passage de vos commandes ou de vos livraisons et parfois vos communications vocales. Les technologies qui assurent le transport et la sécurité de ces services demandent une expertise complète dans les produits qui les implémentent. La complexité technologique et les spécificités des besoins de certains de nos clients engendrent des configurations spécifiques, des designs inhabituels et la nécessité de suivre de manière globale et synthétique l'ensemble des problématiques techniques liées au fonctionnement de leurs solutions de sécurité.

3

Que vous apporte ce service ?

Notre offre – Dans le cadre du contrat de service standard, le support technique de NETASQ fournit aux Partenaires Certifiés un accès à notre expertise technique lorsque ceux-ci déploient des configurations complexes ou rencontrent des dysfonctionnements. La formation et la certification de ces partenaires leur assurent un haut niveau d'expertise. Dans certains cas, la dimension du réseau, la complexité des configurations, les fonctionnalités évoluées requièrent une connexion directe entre le support de NETASQ et les équipes du client final. C'est pour cela que NETASQ propose à ces clients un accès au service de support appelé TAM, pendant une durée d'au moins 1 an et, si nécessaire, pour toute la durée de vie du réseau. Ce service se matérialise par :

- Un accès direct au support technique NETASQ,
- Une équipe identifiée de 4 experts dédiés,
- Un point téléphonique mensuel ou hebdomadaire, selon la criticité, sur l'ensemble des incidents techniques en cours,
- L'accès à l'expertise des services techniques de NETASQ pour évaluer les évolutions d'architecture de leur réseau,
- Les conseils adaptés pour le choix de la version de firmware et des configurations spécifiques préconisées.



4**Accès direct au support NETASQ**

Vous désirez ouvrir un ticket en urgence ou disposer d'une information sur un problème spécifique inconnu, le support NETASQ reçoit vos appels ou vos tickets en direct via votre espace client. Grâce à la délégation de droit, les tickets sont visualisables par nos partenaires intégrateurs. Ainsi, ils peuvent en effectuer le suivi et connaître instantanément l'historique de vos incidents. Cet accès est complémentaire aux services apportés par votre intégrateur. Il vous assure un accès plus fluide à l'information quand l'urgence ou la spécificité du problème le justifie.

L'accès direct au support NETASQ est conditionné par la réussite d'un de vos collaborateurs aux certifications NETASQ ADMIN et NETASQ EXPERT pendant les 12 premiers mois du service TAM. Ces certifications valident les formations ADMIN & EXPERT (1&2) dispensées par NETASQ et son réseau de distribution.

5**Equipe TAC dédiée**

Le service TAM est mis en œuvre par l'équipe du support technique NETASQ. Chaque client TAM se voit doté d'une équipe de 4 Ingénieurs du support. Ainsi, vous identifiez les interlocuteurs qui traiteront l'ensemble de vos demandes. En cas d'absence de l'un d'eux, les incidents en cours sont automatiquement pris en charge par les autres Ingénieurs. Un Technical Account Manager, véritable chef d'équipe, encadre les ingénieurs qui sont vos interlocuteurs et assure le lien permanent entre vous-même, l'intégrateur et NETASQ. Il coordonne le travail de son équipe afin de fournir une qualité de service homogène et optimale tout au long de la durée de vie de vos infrastructures. Les ingénieurs du support NETASQ ne rejoignent une équipe TAM qu'une fois certifié et expérimentée sur les technologies que nous implémentons. Ils disposent d'un accès local direct à nos équipes de recherche et développement.

6**Points réguliers tripartites : Incidents, conseils et informations pro-active**

Mensuellement le Technical Account Manager effectue un point téléphonique complet avec vos équipes et celle de votre intégrateur. Si cela s'avère nécessaire, compte tenu du nombre d'incidents, ce point peut être effectué de façon hebdomadaire. Il est aussi envisageable, en option, que le TAM se déplace sur le site client chaque trimestre ou chaque mois pour cette réunion. Outre une revue complète des incidents pendant la période, nos experts techniques vous proposent :

- Un recensement des évolutions à venir dans votre réseau et des conseils ou mises en garde relatives,
- Des indications détaillées sur les configurations spécifiques à mettre en œuvre sur les points centraux de votre infrastructure,
- Des recommandations sur les versions de firmwares qui conviennent le mieux à votre environnement.

Le service TAM ne comprend en standard ni opérations de configuration, de migration ou d'audit de votre solution. Ces prestations sont effectuées par votre intégrateur avec l'éventuel support de NETASQ dans le cadre de son offre « Professional Services ».

Pour souscrire au service TAM, contactez votre revendeur ou votre commercial NETASQ. Une fois la première réunion de collecte d'information effectuée en vos locaux, NETASQ peut mettre en œuvre le service TAM. A l'occasion de cette première réunion, nous effectuons un point complet avec votre intégrateur et vos équipes pour documenter l'ensemble des informations techniques et pratiques nécessaires à la bonne exécution de ce service.