



### Description

Ce service couvre la prise en charge des demandes de support relatives à des incidents techniques au niveau des outils et des logiciels mis à disposition par l'ETNIC auprès de ses bénéficiaires.

### Bénéficiaires

Les utilisateurs des services de l'ETNIC et sous réserve d'une analyse de faisabilité, les entités bénéficiaires du contrat de gestion de l'ETNIC peuvent demander à utiliser ce service.

### Prestations incluses

- Prise en charge d'incidents techniques via un numéro de téléphone unique ou via la messagerie électronique ;
- Prise en charge de demandes de service relatives au catalogue de service via un numéro de téléphone unique ou via la messagerie électronique ;
- Résolution d'incidents techniques ;
- Création et suivi d'incidents techniques nécessitant le recours à des équipes de support spécialisées ;
- Selon les cas, l'envoi de techniciens auprès de l'utilisateur.

### Prestations non incluses

- Le support technique du matériel et des logiciels non fournis par l'ETNIC ;
- La formation à l'utilisation de logiciels ;
- La prise en charge des incidents techniques nécessitant le recours à des équipes de support spécialisées ;
- Le Service Desk pour le support fonctionnel des applications métiers spécifiques à l'administration ou aux entités bénéficiaires ;
- L'assistance administrative aux citoyens.

### Procédures applicables

La gestion des incidents techniques est centralisée au Service Desk de l'ETNIC soit en appelant le 02 800 10 10 soit par mail à l'adresse [support@etnic.be](mailto:support@etnic.be).

#### OBJECTIFS DE NIVEAUX DE SERVICE

##### Pour ce qui concerne les appels téléphoniques :

- Prise en charge de 85 % des appels entrant dans un délai inférieur à 5 minutes ;
- Résolution de 85 % des incidents et des demandes de service au premier appel ;
- Prise en charge de 100% des appels entrants dans un délai inférieur à 4 heures ouvrables.

##### Pour ce qui concerne les courriers électroniques :

- Prise en charge dans un délai maximal de 24 heures.