



## Description

Ce service a pour objet la mise à disposition d'un service de messagerie et d'agendas partagés.

## Bénéficiaires

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

- La mise à disposition d'une adresse de courrier électronique ;
- L'accès à la boîte aux lettres, à l'agenda et aux contacts depuis un pc, un smartphone ou une tablette ;
- L'accès à la boîte aux lettres électronique depuis un navigateur Internet (Webmail) ;
- La sauvegarde journalière des courriers électroniques présents sur le serveur ;
- La boîte aux lettres électronique dispose d'une capacité de stockage de 2 Gb ;
- Les courriers électroniques entrant et sortant sont limités à 15 Mb ;
- Un service de gestion des pourriels (spam) ;
- Une protection anti-virus bloquant les courriels dangereux ;
- Tous les courriers sont stockés sur des serveurs de l'ETNIC, hébergés en Belgique.

## Prestations non incluses

- La configuration et le support des équipements non fournis par l'ETNIC ;
- La sauvegarde des archives locales de courriers électroniques ;
- L'archivage des courriers électroniques.

## Procédures applicables

**La gestion des demandes de service** s'effectue via le Service Desk à l'adresse support@etnic.be.

**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.

## Prérequis

Disposer d'un identifiant sur la plateforme d'authentification de l'ETNIC.

### OBJECTIFS DE NIVEAUX DE SERVICE

Pour les interventions à distance en cas de défaillance détectée, le service est opéré les jours ouvrables de 9h à 17h00.

### Pour les incidents techniques :

- Prise en compte de tout incident dans les 8 heures ouvrés ;
- Résolution : 48 heures ;
- Restauration des données : 24 heures.