

# Hébergement de nom de domaine



## Description

Hébergement de nom de domaine.

## 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 plateforme DNS sécurisée et mise à jour ;
- La création des éléments techniques nécessaires à l'utilisation du nom de domaine ;
- L'enregistrement du nom de domaine chez l'autorité d'enregistrement avec laquelle l'ETNIC a contracté ;
- La gestion des demandes de changement.

## Prestations non incluses

- La mise à disposition de certificats de sécurité associés au nom de domaine faisant l'objet d'une demande d'hébergement ;
- L'hébergement de noms de domaines non compris dans le périmètre des noms de domaines gérés par l'ETNIC.

## Procédures applicables

**La gestion des demandes de ce service** s'effectue soit via le Service Desk (support@etnic.be), soit via le « Service Delivery Manager » dédié à l'entité qui souhaite recourir à ce service.

**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

Le demandeur doit être propriétaire du nom de domaine afin d'en déléguer la gestion ou d'en permettre l'acquisition.

### 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 demandes :

- Accord et mise à disposition de l'hébergement: 15 jours ouvrés.

#### Pour les incidents techniques :

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