

# Hébergement de site web



## Description

Ce service a pour objet la mise à disposition d'hébergements de sites web.

## 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'un hébergement de site web conformément aux standards de l'ETNIC ;
- Le monitoring du serveur ;
- Un accès sécurisé à l'hébergement ;
- L'hébergement du nom de domaine associé conformément à la fiche de service spécifique ;
- L'enregistrement du nom de domaine chez l'autorité d'enregistrement avec laquelle l'ETNIC a contracté ;
- La sauvegarde journalière des fichiers ;
- La restauration des fichiers sur base de la politique de backup.

## Prestations non incluses

- La mise à disposition d'un hébergement non conforme aux standards de l'ETNIC ;
- Le support des utilisateurs finaux qui doit faire l'objet d'une demande spécifique ;
- Le développement, la sécurisation et le support du site web.

## 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

L'hébergement de site web est conditionné à la disponibilité de ressources techniques, à la disponibilité budgétaire éventuelle et aux limites des marchés publics. Chaque demande fait l'objet d'une analyse de faisabilité.

### 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.