



Description

Ce service assure la mise à disposition et la gestion du cycle de vie d'accessoires informatiques pour autant que ceux-ci soient disponibles dans les marchés existant de l'ETNIC.

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 livraison des accessoires liés à un poste de travail ;
- L'installation éventuelle de l'accessoire lié à un poste de travail ETNIC ;
- La récupération des accessoires ;
- Le remplacement en cas de panne ou de vol ;
- L'assistance technique.

Prestations non incluses

- La fourniture et la mise en service d'accessoires non disponibles dans les marchés de l'ETNIC ;
- La formation à l'utilisation ;
- Le déménagement physique du matériel.

Procédures applicables

La gestion des demandes de service s'effectue via le « demandeur » désigné au sein de chaque 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

Disposer d'un poste de travail fourni et géré par l'ETNIC, d'un identifiant sur la plateforme IAM de l'ETNIC, d'une adresse mail et d'une adresse où effectuer l'installation. Le délai de livraison et de mise en service est conditionné à la mise à disposition d'un budget spécifique permettant la commande du matériel.

OBJECTIFS DE NIVEAUX DE SERVICE

Le service est opéré principalement sur rendez-vous les jours ouvrables de 8h à 17h.

Pour les demandes :

- Livraison et mise en service : 5 jours ouvrables.

Pour les incidents techniques :

- Panne matérielle : 10 heures ouvrables ;
- Intervention standard : 5 jours ouvrables.