

Copieurs multifonction



Description

Ce service couvre la mise à disposition de photocopieurs offrant des fonctionnalités classiques de copie, de scanner et des fonctionnalités complémentaires comme l'impression centralisée, l'envoi de copies numériques par mail et l'impression sécurisée par badge sur l'équipement choisi par l'utilisateur.

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

- Installation et mise en service de photocopieurs multifonction ;
- Déménagement de photocopieurs multifonction ;
- Dépannage de photocopieurs multifonction ;
- Gestion décentralisée des impressions (possibilité d'obtenir une impression sur chaque appareil faisant partie du système) ;
- Gestion sécurisée des impressions par système de badge ou d'identification de l'utilisateur ;
- Surveillance de l'état des équipements ;
- Gestion des interventions techniques.

Prestations non incluses

- Fourniture des consommables.

Procédures applicables

La gestion des demandes de service se fait via 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

La mise à disposition de copieurs multifonction est conditionnée 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

- Livraison et mise en service : 10 jours ouvrables ;
- Transfert : 5 jours ouvrables ;
- Délai d'intervention sur incident : 6 heures.