



Description

Ce service couvre la mise à disposition et la gestion du cycle de vie du poste de travail numérique pour une durée de 5 années à dater de la mise en service.

Il comprend notamment :

- La mise à disposition d'un poste de travail, PC fixe ou portable, complet et fonctionnel équipé des logiciels bureautiques standards et des principaux moyens de communication ;
- La gestion et la sécurisation des logiciels du poste de travail ;
- La sécurisation du poste de travail (antivirus, mises à jour, ...).

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

- L'installation d'un poste de travail ;
- Le retrait d'un poste de travail ;
- Le remplacement en cas de panne ou de vol ;
- L'assistance technique.

Prestations non incluses

- L'installation et la gestion des postes de travail non fournis par l'ETNIC ;
- Les logiciels non repris dans la liste des standards ;
- La formation à l'utilisation ;
- Le déménagement physique du matériel durant son cycle de vie ;
- La sauvegarde des données locales.

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

Pour disposer d'un poste de travail, vous devez disposer 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 unitaires :

- Livraison et mise en service : 10 jours ouvrables ;
- Transfert : 5 jours ouvrables ;
- Reprise : 5 jours ouvrables.

Pour les incidents techniques les délais d'intervention sont :

- Panne matérielle : 10 heures ouvrables ;
- Intervention standard : 5 jours ouvrables ;
- Incident Urgent : 3 jours ouvrables ;
- Incident Critique : 2 heures ouvrables.