



Description

Ce service couvre la mise à disposition d'ordinateurs en prêt pour des projets de courte durée.

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

- Livraison d'ordinateurs portables pré installés avec une licence Windows et une licence office ;
- Reprise d'ordinateurs portables en fin de période de prêt ;
- Installation de logiciels spécifiques avant la mise à disposition ;
- Dépannage sur site en cas de panne durant la période de prêt.

Prestations non incluses

- La formation à l'utilisation ;
- Le déménagement physique du matériel durant la période de prêt ;
- 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

Le nombre d'ordinateurs à disposition étant limité, chaque demande fait l'objet d'une analyse de faisabilité.

OBJECTIFS DE NIVEAUX DE SERVICE

Non applicable.