



Description

Ce service a pour objet la fourniture de certificats de confiance.

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

Fourniture de certificats de confiance pour :

- Identifier et authentifier des personnes physiques ou morales ;
- Chiffrer les échanges entre les postes de travail et les serveurs hébergeant des ressources applicatives ;
- La signature de codes applicatifs.

Les produits inclus sont :

- Certificats SSL/TLS ;
- Certificats de signature de code ;
- Certificats d'identité numérique ;
- Certificats d'authentification de classe 3 ;

Les services inclus sont :

- La gestion du cycle de vie des certificats ;
- Une évaluation récurrente de la qualité du chiffrement SSL/TLS mis en œuvre.

Prestations non incluses

- La mise en service des certificats fournis en dehors des services d'hébergement de l'ETNIC ;
- La génération optionnelle d'une requête de signature de certificat spécifique (Certificate Signing Request) ;
- Les paramètres de chiffrement en dehors des services d'hébergement de l'ETNIC.

Procédures applicables

La gestion des demandes de ce service s'effectue soit via le chef de projet ETNIC, 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'ETNIC doit être explicitement autorisé à gérer les certificats pour les noms de domaine concerné. Chaque demande fait l'objet d'une analyse de faisabilité.

OBJECTIFS DE NIVEAUX DE SERVICE

Pour les demandes :

- Analyse des demandes pour un nouveau domaine: 5 jours ouvrables ;
- Fourniture de certificats pour un domaine existant : 1 jour ouvrable.

Pour les incidents techniques :

- Prise en charge de tout incident dans les 15 minutes.