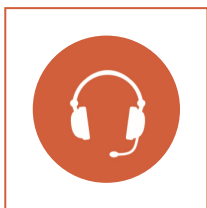


Connectivité LAN



Description

Le service a pour objet la mise à disposition du matériel de connectivité de type 'switch(es)' pour interconnecter le parc informatique (pc, imprimantes, serveur, téléphone IP,...) d'un site donné au réseau de la FW-B.

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 fourniture, l'installation, la configuration, les tests et la mise en service du matériel de connectivité filaire adapté à la typologie du site ;
- La surveillance de l'état du matériel de connexion ;
- La gestion et la maintenance du matériel réseau ;
- Fourniture des cordons/câbles de brassage dans l'armoire informatique.

Prestations non incluses

- L'interconnexion des sites entre eux (voir fiche « Connexion site distant ») ;
- La réalisation du câblage structuré du bâtiment ;
- La configuration et l'adaptation du matériel non ETNIC ;
- La configuration du matériel non fourni par l'ETNIC ;
- La fourniture et connexion d'un UPS.

Procédures applicables

La gestion des demandes de ce service s'effectue via le Service Desk (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

Le site faisant l'objet de la demande doit disposer d'une connexion au réseau de la FW-B. 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 ainsi qu'à la disponibilité et la conformité du câblage interne.

OBJECTIFS DE NIVEAUX DE SERVICE

Pour les interventions à distance en cas de défaillance détectée par la surveillance, le service est opéré les jours ouvrables de 9h à 17h00.

Pour les demandes :

- Installation du matériel :
5 jours ouvrables.

Pour les incidents :

- Prise en compte dans les
8 heures ouvrables ;
- Résolution : 2 jours ouvrables.