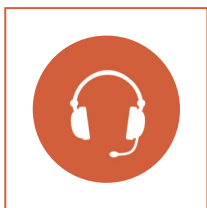


# Point d'accès WiFi



## Description

Le service a pour objet la mise à disposition d'un point d'accès WiFi additionnel sur un site donné pour lequel l'ETNIC fournit déjà un réseau WiFi.

## 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'analyse des besoins et de la faisabilité ;
- La fourniture, la configuration, les tests et la mise en service du point d'accès WiFi ;
- La surveillance d'un point d'accès WiFi ;
- La gestion et la maintenance d'un point d'accès WiFi ;
- L'étude du site afin d'estimer les emplacements des points d'accès sur base d'un plan fourni par le demandeur.

## Prestations non incluses

- La réalisation du câblage structuré du bâtiment ;
- La configuration d'un point d'accès WiFi non fourni par l'ETNIC ;
- L'installation du kit de montage d'un point d'accès WiFi.

## 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 infrastructure WiFi déjà installée, mise en place et gérée exclusivement par l'ETNIC. Le délai de livraison et de mise en service sont conditionnés 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 (max 90 m UTP cat 6).

Pour un site n'ayant pas d'infrastructure WiFi existante, une demande de projet doit être formalisée.

### 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 d'un point d'accès WiFi: 5 jours ouvrables sous réserve de la disponibilité du câblage interne et de l'installation du kit de montage du point d'accès WiFi.

#### Pour les incidents :

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