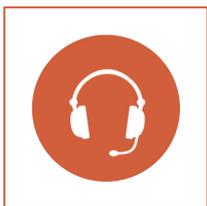


# Connexion site distant



## Description

Ce service assure la mise à disposition de connexions réseau pour les sites distants de la Fédération Wallonie Bruxelles ou de ses bénéficiaires. L'étendue, le type de connexion et les caractéristiques du service varieront en fonction de la situation géographique, du besoin et des caractéristiques du site.

## 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 de faisabilité et la détermination du type de connexion (xDSL, fibre optique) ;
- La mise à disposition et la mise en service de la ligne physique (connexion au réseau routé) ;
- L'installation de la connexion dans le local d'introduction du prestataire de service (Proximus, VOO, ...)
- La fourniture et la mise en service du matériel d'interconnexion et sa maintenance ;
- La fourniture d'un espace d'adresses IP privées ;
- La surveillance du matériel d'interconnexion et de l'état de la connexion ;
- L'assistance et la résolution d'incidents matériels, le remplacement éventuel du matériel ainsi que la résiliation de la connexion.

## Prestations non incluses

- l'installation d'une ligne téléphonique (voir fiche de service « Lignes physiques de Téléphonie ») ;
- la réalisation de câblage à l'intérieur du bâtiment ;
- la configuration des équipements réseau locaux (pc, imprimantes, serveur, téléphone IP, switches) ;
- la fourniture d'une paire de cuivre ou d'une fibre optique sans service réseau ;
- l'expédition vers l'ETNIC du matériel de connexion après résiliation ;
- la fourniture et la 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

L'étude de faisabilité effectuée par nos services à la suite de la demande précisera le type de technologie à utiliser ainsi que les délais. Disposer d'une adresse où effectuer l'installation et d'une personne disposée à fournir les accès aux locaux à l'ETNIC et ses prestataires. 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, de la ligne louée et de la faisabilité de raccordement sur le site concerné.

### 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 :

- livraison et mise en service d'une ligne XDSL : 30 jours ouvrables ;
- livraison et mise en service d'une fibre optique : 200 jours ouvrables.

#### Pour les incidents techniques :

- Incident mineur : 8h00 ;
- Incident urgent : 4h00 ;
- Incident critique : 4h00.