



Description

Ce service assure la mise à disposition d'équipements de téléphonie fixe.

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 et l'installation de différents types et modèles de téléphones ;
- Le retrait d'un poste téléphonique ;
- Le remplacement d'un poste téléphonique en cas de panne ou de vol ;
- L'intégration du poste sur le réseau ;
- Le déménagement physique de matériel de téléphonie tel que des IPBX, des téléphones fixes, des faxes, des serveurs, ... ;
- La fourniture, l'installation d'un poste d'accueil
- Le support à l'utilisateur ;
- La mise à disposition d'un manuel utilisateur (pdf/intranet/portail fournisseur ...).

Prestations non incluses

- Les postes téléphoniques non fournis par l'ETNIC (notamment des téléphones portables et des tablettes) ;
- Le câblage interne et les prises 'réseau' ;
- L'équipement d'accessoires (casque-micro) pour un « softphone » ;
- La fourniture de matériel fax ;
- Le nettoyage des boîtiers et cornets des téléphones.

Procédures applicables

La gestion des demandes s'effectue via le « demandeur » désigné au sein de chaque service au travers du Service Desk de l'ETNIC soit en appelant le 02 800 10 10 soit par mail à l'adresse 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

Disposer d'un identifiant actif sur la plateforme IAM de l'ETNIC, d'une adresse mail et d'une adresse où effectuer l'installation. 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 ou de licences.

OBJECTIFS DE NIVEAUX DE SERVICE

Pour les demandes :

- Livraison et mise en service : 3 jours ouvrables.

Pour les incidents techniques :

- Incident mineur : 5 jours ouvrables ;
- Incident urgent : 3 jours ouvrables ;
- Incident critique : 2 jours ouvrables.

Les niveaux de service pour les anciennes installations téléphoniques ne peuvent être fixés notamment pour une technologie analogique avec ou sans fil et pour les postes numériques connectés sur un IPBX.