



## Description

Ce service couvre la mise à disposition d'équipements mobiles de type smartphone et d'abonnements mobiles incluant de la téléphonie, l'envoi de messages et de l'accès à Internet. Les abonnements mobiles sont disponibles selon plusieurs formules (volumes particuliers mensuels ou forfait)

## 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 d'équipements mobiles et d'abonnements mobiles (cartes SIM) ;
- Gestion des abonnements.

## Prestations non incluses

- Le câblage interne et les prises 'réseau' ;
- Les équipements faisant usage des lignes de téléphonie physiques (fax, téléphones fixes, les systèmes d'alarme et d'intrusion).

## Procédures applicables

**La gestion des demandes de ce service** s'effectue soit 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

Vous devez disposer d'un identifiant actif sur la plateforme IAM de l'ETNIC, d'une adresse mail et d'un identifiant (nom, prénom, adresse du bénéficiaire).

### 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 :

- Fourniture d'équipements mobiles : 3 jours ouvrables ;
- Fourniture d'abonnements mobiles (cartes SIM) : 3 jours ouvrables.

#### Pour les incidents techniques :

Incident : 3 jours ouvrables.

#### Exemples d'incident :

*perte/vol de l'équipement mobile, carte SIM bloquée ou défectueuse.*