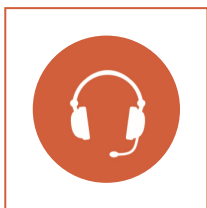


# Lignes physiques de téléphonie



## Description

Ce service couvre la mise à disposition de lignes physiques de téléphonie permettant à un bénéficiaire d'effectuer et de recevoir des communications externes.

## 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 de lignes analogiques PSTN dédiées : téléphone de secours, détection d'incendie et d'intrusion, ascenseur, fax ;
- Fourniture de liens BRI et PRI ;
- Attribution d'un numéro direct pour chaque utilisateur (SDA) ;
- Fourniture de services de radiodiffusion (abonnement TV) ;
- Fourniture d'une connexion VOIP (Voix sur IP) ;
- Fourniture d'une connexion VOIP (Voix sur IP) incluant une centrale téléphonique virtuelle ;
- Support sur les liens PSTN, BRI, PRI et VOIP.

## 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 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'une adresse géographique.

La mise à disposition d'une ligne physique dépend essentiellement de la présence d'un répartiteur d'introduction fourni par l'opérateur.

## 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 :

- Accord et configuration de lignes analogiques PSTN, BRI, PRI et VOIP: entre 1 semaine et 4 semaines ;
- Attribution d'un numéro direct pour chaque utilisateur (SDA) : entre 1 semaine et 4 semaines.

### Pour les incidents techniques :

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