



Service Management – SV10

Description

Plateforme complète de service management (ITSM) et de monitoring.

Caractéristiques

- Portail client web based.
- Basé sur les bonnes pratiques ITIL.
- Gestion de l'inventaire et des actifs (CMDB), des incidents, des demandes de service, des problèmes, des changements, des contrats.
- Contrôle des licences.
- Création des rapports et des métriques.
- Gestion des SLA
- Accès au dashboard monitoring

Plateforme

- 4ME

Conditions supplémentaires

- Connexion avec les ICT Chancellerie.
- Acquérir la licence d'utilisation.

Sauvegarde des données

- Backup de la plateforme centrale.
- Mise à disposition des logs

Sécurité des données

- Tous les membres du personnel engagés qui ont accès à l'infrastructure disposent d'une habilitation de sécurité du type « secret » pour les niveaux national, européen et Nations Unies.

Packs standards

Le service comprend la mise à disposition de la plateforme 4me et Nagios via un portail web.

SV10.03 Digital Signature Platform (Efficacy)

Description

La plate-forme de signature numérique est un service hébergé onpremise qui permet aux utilisateurs de valider et de signer numériquement des documents de manière rapide, efficace et sécurisée.

La plate-forme utilise des rôles et des profils avancés pour garantir que la visibilité et le traitement des documents restent confidentiels et sécurisés.



Caractériser:

- Via l'interface web avec Azure Multi Factor Authentication comme authentification forte
- Gestion des utilisateurs avec rôles (Soumettre / valider / demande de signature)
- Modèles de signature personnalisables
- Signature électronique sécurisée possible via PC, appareil mobile, en utilisant eID / ITSME ou paraphes
- Possibilité de recevoir des notifications par e-mail

Plateforme : Efficacy Enterprise

Stockage des données :

- Les données sont stockées dans les centres de données de la Chancellerie ICT.
- La période de rétention pour la sauvegarde quotidienne est de 7 jours.

Responsabilités du client

- Le client doit disposer d'un compte AD yourict.net utilisateur auprès du service ICT de la Chancellerie pour traiter les documents.
Les personnes qui doivent valider une demande de signature doivent exister uniquement en tant que contact sur la plate-forme Digital Signature et ne pas avoir de compte utilisateur AD yourict.net.
- la plate-forme de signature numérique nécessite une connexion Internet et un navigateur Web
- Licences Quid?
Pour pouvoir utiliser Efficacy, des licences sont requises par utilisateur, voir point [Licences requises](#)



Sécurité des données

- Le propriétaire des données reste le seul propriétaire ; le service ICT de la Chancellerie et d'Efficy n'est qu'un opérateur.
- L'authentification se fait via un identifiant, un mot de passe et Microsoft Multi Factor Authentication (SMS, appel téléphonique, application Microsoft Authenticator).
- La signature électronique des documents est possible via
 - eID (si vous utilisez le logiciel Efficy SideBar)
 - ITSME
 - Signature manuelle / initiale
 - E-mail token
- Des audits de sécurité sont effectués régulièrement.
Les incidents de sécurité sont discutés lors des réunions de gestion des services.

Soutien:

Les utilisateurs ont accès à une assistance en ligne, y compris une base de connaissances et des FAQ, ainsi qu'à une assistance par e-mail et par téléphone.

SLA (voir Support global)

- Critique 12 (du lundi au vendredi de 8h à 18h)