***Catalogue de nos services ICT***

**Support global relatif à tous les services**

Pour nous, le suivi de la qualité des services est essentiel. Le service ICT de la Chancellerie assure un support global pour l'ensemble de l'opérabilité des services qu’il propose. Cela signifie concrètement la gestion des licences centrales, les garanties en matière de sécurité informatique, la mise à disposition des espaces de sauvegarde prévus et du personnel d'appui. En principe, le helpdesk de première ligne est assuré par le partenaire au niveau local mais nous offrons un Helpdesk central en deuxième ligne durant les jours et heures ouvrables. Une permanence 24h/24 est toutefois prévue pour les incidents graves ou urgents. Par ailleurs, chaque service est géré par un Service Manager qui répond à toutes vos questions sur le service et organise régulièrement un suivi des prestations. Enfin, le Partner Relationship Manager répond à vos questions génériques sur notre offre et est le premier point de contact en cas d'escalade.

**Service Mail - SV01**

Envoyer des mails, gérer ses contacts, tenir un agenda et le partager, organiser des listes de tâches: la plateforme du service Mail (MS Exchange) couvre les fonctionnalités les plus courantes du travail de bureau. Nous proposons par défaut un service de base avec hébergement des données sur nos datacenters. L'utilisateur reste toujours propriétaire de ses données mais nous mettons tout en œuvre pour garantir les plus hauts standards de sécurité, notamment avec des copies sur support distinct, l'authentification double facteur, l'enregistrement des appareils mobiles si nécessaire, le filtrage contre les spams ou virus et enfin, des protections du domaine contre le phishing, les cams et autres menaces de cybersécurité, et des audits réguliers organisés par le Service Manager responsable.

**Service Communication – SV02**

Dans le monde du travail d'aujourd'hui, il est devenu indispensable de disposer d'outils performants pour communiquer par la voix, l'image, les messages instantanés de façon présentielle, distancielle ou hybride, avec également de larges options en matière d'automatisation. Notre offre de services de communication couvre tous les cas de figure: la téléphonie VOIP, qui peut être reliée à un numéro de téléphone classique (SV02.01), l'envoi de fax par mail (SV02.02), la conciergerie d'accueil téléphonique, les centres d'appels (SV2.03), l'enregistrement d'appels (SV02.04), la téléphonie sécurisée (SV02.05) et bien sûr, toutes les fonctionnalités de communications et réunions audio/vidéo, de messageries instantanées et de collaboration en ligne (SV02.06).

**Service Document Management System (DMS) SV03**

Le monde du travail a beaucoup changé et il est aujourd’hui indispensable de pouvoir collaborer en ligne, partager des documents, travailler en groupe, de façon totalement sécurisée. Le service ICT Chancellerie offre plusieurs solutions de DMS (Document Management System) que ce soit « sur site » avec hébergement sur nos serveurs (DMS SharePoint On-Premises: SV03.02.01) ou totalement en ligne dans le « cloud » offert par la plateforme (SharePoint OnLine : SV03.02.04). Nous offrons des versions standards avec les fonctionnalités préexistantes ainsi que des versions personnalisées avec une customisation et un développement en mode projet de fonctionnalités spécifiques à la demande du partenaire. Et toujours avec une authentification forte et de hauts standards de sécurité.

**Service Content Management System (CMS) SV04**

Ce service fournit une plateforme CMS (système de gestion de contenus) afin de créer des sites web et en gérer le contenu. La plateforme Drupal permet notamment de gérer les utilisateurs et leurs droits, utiliser et créer des thèmes, créer ou ajouter des modules de contenu, créer des formulaires, des vues, des panneaux de contenus. Ce service exige une connaissance préalable de l’outil de création de sites web et de gestion de contenus Drupal.

**Service de bureau virtuel (BeSecure) – SV05**

Le service de bureau virtuel, appelé BeSecure, met à disposition des utilisateurs authentifiés, un environnement de travail accessible depuis tout appareil disposant d’une connexion internet. Il offre les possibilités suivantes : un environnement de travail virtuel sous Windows à votre disposition, une interface multi-écrans & personnalisable (couleur, logo, …), l’accès à un groupe d’application standardisé ou personnalisé, l’accès à vos imprimantes et disques de travail professionnels habituels, l’accès à vos intranets, SharePoint, OneDrive, etc. On peut accéder à Besecure à partir de n’importe quel terminal disposant d’Internet et d’un navigateur HTML5 compatible (GSM, tablette, portable, smart TV, etc.) L’avantage de cette solution est qu’elle tourne entièrement dans un navigateur et ne nécessite donc aucune installation préalable.

**Service Secured Managed Network – SV06**

ICT Chancellerie offre à ses partenaires un service de connectivité réseau de première qualité et particulièrement sécurisé pour votre réseau local. Nous proposons ainsi un excellent accès WiFi (SV06.01) de type interne, public ou Belnet GoVroam. ; un accès Internet classique rapide et fiable (SV06.02) ; un Service firewall à distance (SV06.03) qui comprend le support, le monitoring et la gestion du firewall de vos locaux, dans une offre à trois niveaux ; un Service DNS (SV06.04) avec infrastructure DDI haut de gamme et de très haute disponibilité ; un service de Connectivité réseau (SV06.05) qui comprend la connectivité des données entre les locaux du client et les border controllers de connectivité réseau extérieur de la Chancellerie ; un service de Dedicated Web Publishing (SV06.06) qui permet au partenaire de bénéficier de l’infrastructure de répartition de charge (« load balancing infrastructure ») d’ICT Chancellerie ; et enfin des Services LAN sur mesure (SV06.07) avec maintenance, monitoring et gestion, avec le support d’une équipe technique spécialisée.

**Service Managed Secured Workplace – SV07**

Ce service permet une gestion centralisée des éléments suivants : Microsoft Windows (plus récent), Microsoft Office O365 (plus récent), Apple Mac OSX 4, Système d'exploitation Android 5, gestion centralisée des imprimantes réseau, gestion des logiciels clients et gestion des correctifs de sécurité. La Gestion des périphériques (SV07.01) fournit par ailleurs une solution de gestion centralisée pour les mises à jour des postes de travail (smartphone, tablette, ordinateur portable) connectés au réseau de l'entreprise. Le « File Services » (SV07.02) permet d'accéder à un dossier du serveur NAS de l'entreprise, avec un espace de stockage sécurisé pour les stations de travail partenaires et un accès Internet sécurisé aux stations de travail des clients (smartphone, tablette, station de travail, ordinateur portable) connectées au réseau de l’entreprise. Le service Droits d'accès (SV07.03) gère l’identification et de l’autorisation d’une entité emprunteuse dans le cadre de l’utilisation du catalogue des services ICT Chancellerie. Le Service d'impression (SV07.04) permet la gestion centralisée des imprimantes réseau. Enfin, Workplace VPN (SV07.05) offre la possibilité d'établir une connexion réseau sécurisée en utilisant les services sécurisés de la Chancellerie avec cryptage du trafic Internet et masquage d’identité en ligne.

**Service Hosting – SV08**

Nous offrons naturellement différentes solutions d’hébergement des données et des applications. Le service « hosting » concerne la mise à disposition d'environnements IAAS & PAAS pour nos partenaires qui travaillent dans les centres de données ICT Chancellerie et qui tournent sur notre environnement Cloud (Azure). Ce service concerne une offre liée à ce qui est défini en termes techniques comme IAAS (Infrastructureas-Service) et PaaS (Platform-as-a-Service). Actuellement, cinq offres sont déjà disponibles : VMaaS Standard Virtual Machine as a Service Standard (SV08.01); VMaaS Custom non-Standard Virtual Machine as a Service (SV08.02) ; DBaaS DataBase as a Service (SV08.03) ; STaaS Storage as a Service (SV08.04) ; CaaS Container as a Service (SV08.05).

**Service Management – SV10**

Afin de faciliter la gestion de vos services, ICT Chancellerie propose également une plateforme complète de service management (ITSM) et de monitoring. Cette plateforme fonctionne comme un portail web. Basée sur les bonnes pratiques ITIL, elle permet de gérer les incidents, les demandes de service, l’inventaire et les actifs, les problèmes, les changements, les contrats, les licences, la création de rapports et métriques et les SLA. Afin de vous faciliter la vie administrative, nous proposons par ailleurs une Plateforme de signature digitale (SV10.03) qui permet aux utilisateurs de valider et de signer des documents de manière rapide, efficace et sécurisée.

**Recevoir le catalogue et les fiches produits dans leur intégralité**

Pour recevoir notre catalogue complet et détaillé avec les fiches techniques de tous nos services et produits, écrivez-nous à partner.relationship@premier.fed.be.