

13. Service Management

A. Généralités	Plateforme complète de service management (ITSM) et de monitoring
1. Caractéristiques	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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
2. Basé sur la plateforme	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 4me et Nagios
3. Conditions supplémentaires	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Connexion avec les ICT Chancellerie. ➤ Acquérir la licence d'utilisation.
B. Service & SLA	<p>Le service comprend la mise à disposition de la plateforme 4me et Nagios via un portail web</p> <p>Critique 24-7(cfr. La description SLA dans la fiche du Service 1. Support)</p>
1. Sauvegarde des données	<p>Backup de la plateforme centrale.</p> <p>Mise à disposition des logs</p>
2. Sécurité des données	<p>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.</p>