

## 1. Service Support, Contact ICT Chancellerie, SLA :

S'applique pour tous les services :

<b>A. Appui</b>	L'opérationnalité de l'ensemble de l'environnement, les frais de licence centraux, la mise à disposition de l'espace disque prévu et des sauvegardes, la garantie de la sécurité nécessaire et la mise à disposition du personnel d'appui.
1. Helpdesk local	➤ Le helpdesk local des utilisateurs et postes de travail doit être assuré par le membre. Cet appui ne fait pas partie du service.
2. Helpdesk central	➤ Le helpdesk central (2e ligne) est à la disposition du helpdesk local de 8h00 à 18h00, les jours ouvrables. En dehors de ces heures, une permanence est prévue pour la gestion et le suivi des incidents graves et pour les problèmes urgents.
3. Service Manager	➤ Le service manager organise régulièrement une réunion de service management afin d'assurer le suivi de la prestation de services.
4. Escalade	➤ Un point de contact est désigné pour toutes les plaintes.
<b>B. Contact ICT Chancellerie</b>	Liste des personnes de contact
1. Helpdesk central	<a href="mailto:servicedesk@premier.belgium.be">servicedesk@premier.belgium.be</a> - Tél : 02/501.0555
2. Service Manager	➤ Magali Durieux (Chancellerie du Premier Ministre) – <a href="mailto:Magali.durieux@premier.fed.be">Magali.durieux@premier.fed.be</a> Tél : 0479/880.327 ➤ <a href="mailto:Ict.chancellerie@premier.fed.be">Ict.chancellerie@premier.fed.be</a>
3. Conseiller de sécurité	➤ Jean-Pierre Denis (Chancellerie du Premier Ministre) – <a href="mailto:jean-pierre.denis@premier.fed.be">jean-pierre.denis@premier.fed.be</a> - Tél : 0471/662.631
4. Portfolio Manager	➤ Sébastien Forthomme (Chancellerie du Premier Ministre) – <a href="mailto:sebastien.forthomme@premier.fed.be">sebastien.forthomme@premier.fed.be</a> - Tél : 0475/ 65 18 43
5. Escalade	➤ Bart Decruyenaere , chef du service ICT (Chancellerie du Premier Ministre) <a href="mailto:Bart.decruyenaere@premier.fed.be">Bart.decruyenaere@premier.fed.be</a> Tél : 0471/ 660. 225
<b>C. Contact ICT Client</b>	Liste des personnes de contact Client
Helpdesk local	
Portfolio Manager et back up	
Conseiller de sécurité	

Escalade	
<b>D. SLA</b>	La disponibilité du service est assurée en permanence.
1. Disponibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Essentiel (99,9%), 24h/24 et 7j/7</li> <li>➤ Critique 24-7 (99,7%), 24h/24 et 7j/7</li> <li>➤ Critique 12-5 (99,5%), 12h/24 (8h00-20h00) et 5j/7</li> <li>➤ Non-critique (99%), 12h/24 (8h00-20h00) et 5j/7</li> </ul>
2. Possibilités de maintenance	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Sans</u> interruption du service : chaque soir entre 23h00 et 6h00</li> <li>➤ <u>Avec</u> interruption du service : après concertation entre les clients, chaque troisième samedi du mois</li> </ul>
3. Monitoring	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le service fait l'objet d'un monitoring 24h/24 et 7j/7.</li> <li>➤ Tableau de bord à consulter via <a href="http://www.yourict.be">www.yourict.be</a></li> </ul>

<b>E. Support système centraux</b>	Disponibilité du support destiné aux systèmes centraux
1. Permanence 24 h/7j	<a href="mailto:servicedesk@premier.belgium.be">servicedesk@premier.belgium.be</a> - Tél : 02/501.0555
2. 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.