

1. Service Support, Contact ICT Kancelarij, SLA:

Geldt voor alle diensten:

A. Ondersteuning	De operabiliteit van de hele omgeving, de centrale licentiekosten, de terbeschikkingstelling van de voorziene schijfruimte en van de back-ups, het waarborgen van de noodzakelijke beveiliging en de terbeschikkingstelling van het ondersteunend personeel.
1. Lokale helpdesk	➤ De lokale helpdesk voor de gebruikers en werkposten moet door het lid verzekerd worden. Deze ondersteuning maakt geen deel uit van de dienst.
2. Centrale helpdesk	➤ De centrale helpdesk (2e lijn) staat op werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur ter beschikking van de lokale helpdesk. Buiten deze uren is er een wachtdienst voor het beheer en de opvolging van ernstige incidenten en voor dringende problemen.
3. Servicemanager	➤ De servicemanager organiseert regelmatig een servicemanagementvergadering om de opvolging van de dienstverlening te verzekeren.
4. Escalatie	➤ Voor alle klachten wordt een contactpunt aangesteld.
B. Contact ICT Kancelarij	Lijst van contactpersonen
1. Centrale helpdesk	servicedesk@premier.belgium.be – Tel.: 02/501.0555
2. Servicemanager	➤ Magali Durieux (Kancelarij van de Eerste Minister) – Magali.durieux@premier.fed.be Tel.: 0479/880.327 ➤ Ict.chancellerie@premier.fed.be
3. Veiligheidsadviseur	➤ Jean-Pierre Denis (Kancelarij van de Eerste Minister) – jean-pierre.denis@premier.fed.be – Tel.: 0471/662.631
4. Portfoliomanager	➤ Sébastien Forthomme (Kancelarij van de Eerste Minister) - sebastien.forthomme@premier.fed.be – Tel.: 0475/ 65 18 43
5. Escalatie	➤ Bart Decruyenaere, hoofd van de ICT-dienst (Kancelarij van de Eerste Minister) Bart.decruyenaere@premier.fed.be Tel.: 0471/660. 225
C. Contact ICT Klant	Lijst van klantcontactpersonen

Lokale helpdesk	
Portfoliomanager en back-up	
Veiligheidsadviseur	
Escalatie	
D. SLA	De beschikbaarheid van de dienst wordt permanent verzekerd.
1. Beschikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Essentieel (99,9%), 24/24 uur en 7/7 dagen ➤ Kritiek 24-7 (99,7%), 24/24 uur en 7/7 dagen ➤ Kritiek 12-5 (99,5%), 12/24 uur (8:00-20:00) en 5/7 dagen ➤ Niet-kritiek (99%), 12/24 uur (8:00-20:00) en 5/7 dagen
2. Onderhoudsmogelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Zonder</u> onderbreking van de dienstverlening: elke nacht tussen 23.00 en 6.00 uur ➤ <u>Met</u> onderbreking van de dienstverlening: na overleg tussen de klanten, elke derde zaterdag van de maand
3. Monitoring	<ul style="list-style-type: none"> ➤ De dienst wordt de klok rond gemonitord. ➤ Dashboard te raadplegen via www.yourict.be.

E. Support centrale systemen	Beschikbaarheid van de ondersteuning van de centrale systemen
1. Permanentie (de klok rond)	servicedesk@premier.belgium.be – Tel.: 02/501.0555
2. Beveiliging van de gegevens	Alle personeelsleden met toegang tot de infrastructuur beschikken over een veiligheidsmachtiging van het niveau “geheim” voor het nationale, Europese en VN-niveau.