



Introduction

Une offre de base

Le catalogue des services présente l'ensemble des services qu'il est possible de recevoir en tant que Partenaire du SPF Chancellerie.

Chaque Service est décrit dans une fiche explicative structurée de la manière suivante :

- Une description des caractéristiques et des responsabilités ;
- Un détail des Packs Standards et des options ;
- Une description des niveaux de services offerts.

Cette structure décrit de manière claire le contenu des différents services proposés.

Une approche personnalisée

Le SPF Chancellerie reste également à l'écoute de toute autre demande, puisse elle être plus personnalisée, de la part de ses Partenaires. Dans ce cas, une analyse des besoins Business du Partenaire sera effectuée avec lui afin de l'orienter dans le choix des Packs standards et / ou Options, voire de rechercher une autre solution plus adaptée et enrichir ce catalogue.

En matière de niveau de service, une approche standard de la couverture de service est directement liée à la structure en Pack. Il est bien sûr possible pour le Partenaire de requérir une couverture plus adaptée à ses besoins. Pour chaque service, quelques niveaux de service différents sont proposés en option.



Support global relatif à tous les services

En général

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.

Helpdesk local

L'helpdesk des utilisateurs et postes de travail est assuré par le Partenaire en mode local, si celui-ci existe. Cet appui ne fait pas partie du service.

Helpdesk central

L'helpdesk central (2e ligne) est à la disposition de l'helpdesk local de 8h00 à 18h00, les jours ouvrables. Si le Partenaire ne dispose pas d'un service local, il peut demander d'étendre le service pour contacter l'helpdesk central en première ligne.

En dehors de ces heures, une permanence est prévue pour la gestion et le suivi des incidents graves et pour les problèmes urgents.

Service Manager

Chaque service a un Service Manager dédié. Ce Service Manager est votre SPOC (« Single-Point of Contact ») pour toutes vos questions liées à ce service.

Le Service Manager organise régulièrement une réunion de service management afin d'assurer le suivi de la prestation de services.

Partner Management

Le Partner Relationship Manager est là pour répondre à toutes vos questions génériques. Il est aussi le premier point de contact en cas d'escalade.

Le second point de contact d'escalade reste le Management de l'ICT du SPF Chancellerie.

Contacts ICT SPF Chancellerie

Helpdesk central

- servicedesk@premier.belgium.be
- Tél : 02/501.0555

Conseiller de sécurité

- ictsecurity@premier.fed.be

Partner Relationship Management

- partner.relationship@premier.fed.be

Escalade ICT MGT

- ict.chancellery@premier.fed.be
- 02/501 04 11



Prestations et support

Le SLA cible est défini en fonction de 2 critères : La disponibilité du support requis et la prestation de Service fourni.

Disponibilité de support

- Critique (99,9%), 24h/24 en 7j/7
- Non-critique (99,7% of 99,5%), 24h/24 en 7j/7

Prestation du service

Les services peuvent être offerts dans au moins un des modes suivants :

- PaaS : « Plateforme as a Service ». Il s'agit de la mise à disposition de l'infrastructure et du système d'exploitation permettant d'utiliser un système, une application. Les mises à jour systèmes, logicielles et les configurations de bases sont incluses dans ce type de prestation (y compris runtime et middleware) ;
- SaaS : « Software as a Service ». Il s'agit de la prestation la plus complète : Mise à disposition de l'infrastructure, des systèmes d'exploitation et des applications, y inclus les configurations étendues, voire des développements spécifiques.

SLA

- Un SLA standard est défini pour tous les Packs standards de service ;
- Les SLA sont adaptables pour les Options choisies par le Partenaire (cfr. Explication SLA dans les services spécifiques).

Possibilités de maintenance

- En concertation avec les partenaires.

Monitoring

- Le service fait l'objet d'un monitoring 24h/24 et 7j/7.
- Tableau de bord à consulter via www.yourict.be