



Service Management – SV10

Description

Plateforme complète de service management (ITSM) et de monitoring.

Caractéristiques

- 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

Plateforme

- 4ME

Conditions supplémentaires

- Connexion avec les ICT Chancellerie.
- Acquérir la licence d'utilisation.

Sauvegarde des données

- Backup de la plateforme centrale.
- Mise à disposition des logs

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.

Packs standards

Le service comprend la mise à disposition de la plateforme 4me et Nagios via un portail web.