

Service Management - SV10

Beschrijving

Volledig servicemanagement- en monitoringplatform (ITSM)

Kenmerken

- Web-based klantenportaal
- Gebaseerd op goede ITIL-praktijken.
- Beheer van de inventaris en de assets (CMDB), de incidenten, de serviceverzoeken, de problemen, de wijzigingen en de contracten.
- Controle van de licenties.
- Opmaak van rapporten en metriecken.
- SLA-beheer
- Toegang tot het monitoringdashboard

Platform

- 4ME

Bijkomende voorwaarden

- Verbinding met ICT Kancelarij.
- Aankoop van de gebruikslicentie.

Back-up van de gegevens

- Back-up van het centrale platform.
- Terbeschikkingstelling van de logs

Veiligheid van de gegevens

- Alle ingezette personeelsleden die toegang hebben tot de infrastructuur beschikken over een veiligheidsmachtiging van het type "geheim" voor het nationale, EU- en NATO-niveau.

Standaardpacks

De dienst omvat het ter beschikking stellen van het 4me- en Nagios-platform via een webportaal.



SV10.03 Digital Signature Platform (Efficacy)

Beschrijving

Het Digital Signature Platform is een onpremise hosted dienst waarmee gebruikers op een snelle, efficiënte en veilige manier documenten digitaal valideren en laten ondertekenen.

Het platform maakt gebruik van geavanceerde rollen & profielen om ervoor te zorgen dat de zichtbaarheid en behandeling van de documenten vertrouwelijk en veilig blijven.

Kenmerken:

- Via web interface met Azure Multi Factor Authenticatie als sterke authenticatie
- Gebruikersbeheer met rollen (Indienen / valideren / signature request)
- Aanpasbare handtekeningensjablonen
- Veilige elektronische handtekening mogelijk via oa pc, mobile device, gebruikmakend van eID / ITSME of paraaf
- Mogelijkheid om notificaties via mail te ontvangen

Platform: Efficacy Enterprise

Gegevensopslag:

- De gegevens worden opgeslagen in datacentra van ICT Kanselarij.
- De bewaartermijn voor dagelijkse back-up is 7 dagen.

Verantwoordelijkheden van de klant

- De klant moet over een AD yourict.net gebruikersaccount bij de ICT-afdeling van de Kanselarij beschikken om documenten te behandelen.
Personen die een signing request dienen te valideren, dienen louter als contact te bestaan op het Digital Signature platform en geen AD yourict.net gebruikersaccount te hebben.
- Het Digital Signature Platform vereist een internetconnectie & web browser
- Quid licenties?
Om Efficacy te kunnen gebruiken zijn er licenties nodig per gebruiker zie punt [Vereiste licenties](#)



Gegevensbeveiliging

- De eigenaar van de gegevens blijft de enige eigenaar; de ICT-dienst van de Kanselarij en Efficacy is slechts een operator.
- Authenticatie gebeurt via een login, wachtwoord en Microsoft Multi Factor Authenticatie (sms, telefoongesprek, Microsoft Authenticator app).
- Elektronisch tekenen van de documenten is mogelijk via
 - eID (mits gebruik Efficacy SideBar software)
 - ITSME
 - Manuele handtekening / paraaf
 - E-mail token
- Er worden regelmatig veiligheidsaudits uitgevoerd. Veiligheidsincidenten worden tijdens service management vergaderingen besproken.

Support:

Gebruikers hebben toegang tot online ondersteuning, waaronder een kennisbank en veelgestelde vragen, evenals e-mail- en telefonische ondersteuning.

SLA (zie Global Support)

- Kritiek 12 (Maandag – vrijdag 8u -18u)
(zie SLA-beschrijving in de fiche van de Global Support-dienst).