



## Introduction

### *Une offre de base*

Le catalogue de services contient tous les services dont vous pouvez bénéficier en tant que partenaire du SPF Chancellerie. Chaque service est décrit comme suit dans une fiche explicative structurée :

- description des caractéristiques et responsabilités ;
- description détaillée des packs standards et des options ;
- description des niveaux de service proposés.

Dans cette structure, le contenu des différents services proposés est décrit avec précision.

### *Une approche personnalisée*

Le SPF Chancellerie est également ouvert à toute autre demande, y compris les plus personnalisées, émanant de ses partenaires. Le cas échéant, une analyse des besoins commerciaux sera réalisée avec le partenaire afin de l'orienter dans le choix des packs standards et/ou des options, voire de trouver une autre solution plus adaptée et d'enrichir ce catalogue.

En termes de niveau de service, une approche standard de la couverture du service est directement liée à la structure du pack. Le partenaire peut bien sûr demander une couverture mieux adaptée à ses besoins. Pour chaque service, il existe plusieurs niveaux de service différents.



## Support général pour tous les services

### *En général*

Maintenir l'ensemble de l'environnement opérationnel, gérer les frais de licence centralisés, mettre à disposition l'espace disque et les sauvegardes, garantir la sécurité nécessaire et affecter du personnel au support.

#### Helpdesk local

C'est le partenaire qui assure le helpdesk des utilisateurs et des postes de travail en mode local, s'il en existe un. Ce support ne fait pas partie du service.

#### Helpdesk central

Le helpdesk central (deuxième ligne) est à la disposition du helpdesk local en semaine de 8h00 à 18h00. À défaut de service local, le partenaire peut demander à étendre le service et être autorisé à contacter le helpdesk central en première ligne.

En dehors de ces horaires, une permanence est assurée pour la gestion et le suivi des incidents majeurs et des problèmes urgents.

#### Gestionnaire du service

Chaque service dispose d'un gestionnaire de service spécifique. Ce gestionnaire de service est votre SPOC (« Point de Contact Unique ») pour toutes vos questions concernant ce service.

Le gestionnaire de service organise régulièrement des réunions de gestion du service afin d'en assurer le suivi.

#### Gestion des partenaires

Le responsable des relations partenaires est là pour répondre à toutes vos questions générales. Il est aussi le premier point de contact en cas d'escalade.

Le second point de contact en cas d'escalade reste le management ICT du SPF Chancellerie.

### *Contacts ICT avec le SPF Chancellerie*

#### Helpdesk central

- [servicedesk@premier.belgium.be](mailto:servicedesk@premier.belgium.be)
- Tél. : 02 501 05 55

#### Conseiller en sécurité

- [ictsecurity@premier.fed.be](mailto:ictsecurity@premier.fed.be)

#### Gestion des relations partenaires

- [partner.relationship@premier.fed.be](mailto:partner.relationship@premier.fed.be)

#### Escalade ICT MGT

- [ict.kanselarij@premier.fed.be](mailto:ict.kanselarij@premier.fed.be)
- 02/ 501 04 11



### *Services et support*

L'objectif SLA est déterminé selon deux critères : la disponibilité du support requis et le service fourni.

#### Disponibilité du support

- Critique (99,9 %), 24h/24
- Non critique (99,7 % ou 99,5 %), 24h/24

#### Services

Les services peuvent être proposés de l'une des manières suivantes au moins :

- PaaS : « Platform as a Service ». Il s'agit de mettre à disposition l'infrastructure et le système d'exploitation avec lesquels un système ou une application peuvent être utilisés. Les mises à jour des systèmes, des logiciels et des configurations de base sont incluses dans ce type de service (y compris le temps d'exécution et le middleware) ;
- SaaS : « Software as a Service ». C'est le service le plus complet : mise à disposition de l'infrastructure, des systèmes d'exploitation et des applications, y compris les configurations étendues, voire les développements spécifiques.

#### SLA

- Un SLA standard est défini pour tous les packs de services standards ;
- Les SLA peuvent être adaptés aux options choisies par le partenaire (cf. explication SLA dans les services spécifiques).

#### Options de maintenance

- En consultation avec les partenaires.

#### Surveillance

- Le service est surveillé 24h/24.
- Un tableau de bord peut être consulté via [www.yourict.be](http://www.yourict.be).