

# Gestion des services - SV10

## *Description*

Plateforme complète de gestion et de surveillance des services (ITSM)

## Fonctionnalités

- Portail client web
- Basé sur de bonnes pratiques ITIL.
- Gestion des stocks et des actifs (CMDB), incidents, demandes de service, problèmes, modifications et contrats.
- Vérification des licences.
- Mise en forme des rapports et des métriques.
- Gestion de SLA
- Accès au tableau de bord de surveillance

## Plateforme

- 4ME

## Conditions supplémentaires

- Lien avec ICT Chancellerie.
- Achat de la licence d'utilisation.

## Sauvegarde des données

- Sauvegarde de la plateforme centrale.
- Fourniture des logs

## Sécurité des données

- Tout le personnel déployé ayant accès à l'infrastructure dispose d'une habilitation de sécurité de type « secret » pour les niveaux national, européen et de l'OTAN.

## *Packs standards*

Le service inclut la mise en service des plateformes 4me et Nagios via un portail web.



## SV10.03 Plateforme de signature numérique (Efficacy)

### Description

La plateforme de signature numérique est un service hébergé sur site qui permet aux utilisateurs de valider et de signer numériquement des documents de manière rapide, efficace et sécurisée.

La plateforme utilise des rôles et profils avancés pour garantir que la visibilité et la gestion des documents restent confidentielles et sécurisées.

### Fonctionnalités:

- Via une interface web avec l'authentification multifacteur Azure en tant qu'authentification forte
- Gestion des utilisateurs avec des rôles (Soumettre/valider/demande de signature)
- Modèles de signature personnalisables
- Signature électronique sécurisée possible via par exemple un PC, un appareil mobile, via eID / ITSME ou signature
- Possibilité de recevoir des notifications par mail

**Plateforme :** Efficacy Enterprise

### Stockage des données :

- Les données sont stockées dans les centres de données d'ICT Chancellerie.
- La période de rétention pour la sauvegarde quotidienne est de 7 jours.

### Responsabilités client

- Le client doit disposer d'un compte utilisateur AD yourict.net auprès du service informatique de la Chancellerie pour pouvoir traiter les documents.  
*Les personnes qui doivent valider une demande de signature doivent uniquement être enregistrées comme contact sur la plateforme de signature numérique et ne pas disposer d'un compte utilisateur AD yourict.net.*
- La plateforme de signature numérique nécessite une connexion internet et un navigateur web
- Quid des licences?  
Pour utiliser Efficacy, des licences sont requises par utilisateur, voir point [Licences requises](#)



## Sécurité des données

- Le propriétaire des données reste le seul propriétaire ;  
le service ICT de la Chancellerie et Efficacy n'est qu'un opérateur.
- L'authentification se fait via un identifiant, un mot de passe et une authentification multifacteur Microsoft (SMS, appel téléphonique, application Microsoft Authenticator).
- La signature électronique des documents est possible via
  - eID (si vous utilisez le logiciel Efficacy SideBar)
  - ITSME
  - Signature manuelle / initiales
  - Mail token
- Des audits de sécurité sont réalisés régulièrement.  
Les incidents de sécurité sont discutés lors des réunions de gestion du service.

## Soutien :

Les utilisateurs peuvent accéder à un support en ligne, incluant une base de connaissances et des FAQ, ainsi qu'un support par mail et téléphone.

### SLA (voir Global support)

- Critiques 12 (lundi – vendredi 8h – 18h)  
(voir la description de la SLA dans la fiche du service Global support).