



### Description

Le service a pour objet de répondre aux besoins qui ne seraient pas couverts par le catalogue de services.

### Bénéficiaires

Sous réserve d'une analyse de faisabilité, les entités bénéficiaires du contrat de gestion de l'ETNIC peuvent demander à utiliser ce service.

### Prestations incluses

- Le conseil et l'analyse de faisabilité de mise en place d'un nouveau service sur mesure ;
- La réalisation d'une fiche de demande de projet ;
- L'élaboration éventuelle d'un cahier des charges ;
- L'analyse budgétaire de la mise en œuvre du nouveau service sur mesure ;
- La mise en œuvre du service sur mesure ;
- L'assistance et le suivi du service tel que défini dans la fiche de demande de projet.

### Procédures applicables

**La gestion des demandes de ce service** s'effectue soit via le Service Desk (support@etnic.be) pour les demandes standards soit via le « Service Delivery Manager » dédié à l'entité qui souhaite recourir à ce service.

### OBJECTIFS DE NIVEAUX DE SERVICE

La fenêtre du service est telle que décrite dans la fiche de demande de projet.

Les niveaux de service sont décrits, spécifiés et détaillés dans la fiche de demande de projet.

Ces niveaux de service sont négociés lors de l'élaboration du service.