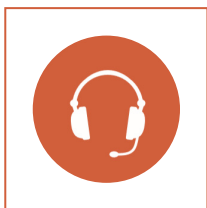


Téléphonie et Visio conférence sur PC



Description

Ce service couvre la mise à disposition d'une solution de messagerie instantanée, de téléphonie et de Visio conférence sur OS 'Windows'.
Il est particulièrement adapté au télétravail car il permet de disposer d'un poste téléphonique « virtuel ».

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

- Ce service est disponible sur OS 'Windows' ;
- L'accès à l'annuaire téléphonique de la FW-B ;
- La liaison avec l'agenda de l'utilisateur afin d'afficher sa disponibilité (avec possibilité de désactivation par l'agent) ;
- La mise en place de conférences téléphoniques avec un maximum de 6 personnes ;
- La communication de type « messagerie instantanée » avec possibilité de conférence et d'échange/de partage de pièces jointes ;
- La mise à disposition d'un manuel utilisateur (pdf/intranet/portail fournisseur).

Prestations non incluses

- Bien que disponible, le service n'est pas proposé et supporté sur tablette et smartphone Android et Apple ;
- Le service n'est actuellement pas supporté sur OS MAC ;
- Le support relatif à la qualité des appels ou de la vidéo sur des connexions non gérées par l'ETNIC ;
- La fourniture d'équipements spécifiques tels que les casques audio-micro ;
- L'ajout de fonctionnalités non disponibles dans le logiciel tel qu'il est mis à disposition.

Procédures applicables

La gestion des demandes de ce service s'effectue via le Service Desk (support@etnic.be).

La gestion des incidents techniques est centralisée au Service Desk de l'ETNIC soit en appelant le 02 800 10 10 soit par mail à l'adresse support@etnic.be.

Prérequis

Vous devez disposer d'un identifiant actif sur la plateforme IAM de l'ETNIC, d'une adresse mail et d'un identifiant permettant l'accès aux ressources réseau de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le service repose sur l'usage des composants micro/haut-parleur/webcam internes de l'ordinateur ou ajoutés tels que casque/micro. Le bénéficiaire doit s'assurer au travers du Service Desk de l'ETNIC qu'il peut effectivement disposer de ce service tant au niveau de l'éventuelle convention qu'au niveau technique.

OBJECTIFS DE NIVEAUX DE SERVICE

Pour les interventions à distance en cas de défaillance détectée par la surveillance, le service est opéré les jours ouvrables de 9h à 17h00.

Pour les demandes :

- Accord et configuration du service sur l'infrastructure de téléphonie : 3 jours ouvrables si l'utilisateur dispose d'un numéro de téléphone fixe ;
- Accord et configuration du service sur l'infrastructure de téléphonie : 4 jours ouvrables si l'utilisateur ne dispose pas d'un numéro de téléphone fixe.

Pour les incidents

techniques :

- Prise en compte de tout incident dans les 8 heures ouvrables ;
- Résolution : 2 jours ouvrables.