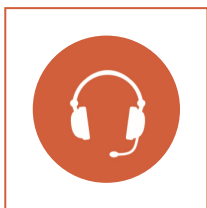


Solution de conférences Web



Description

Ce service donne accès à une solution de conférence individualisée via Internet.

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

- Les outils de collaboration permettant le partage d'écran ;
- Les outils permettant d'établir des conférences audio /vidéo ;
- L'enregistrement de la conférence ;
- La conférence ne permet que la participation de 25 personnes invitées.

Prestations non incluses

- Le service n'inclut pas une qualité de service (Qos) de la connexion Internet utilisée (en cas de dégradation de la qualité audio/vidéo) ;
- 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 ;
- Une solution de séminaire en ligne, une solution d'assistance à distance et une solution de streaming (diffusion vidéo).

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 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'une connexion Internet.

Le délai de livraison et de mise en service sont conditionnés à la mise à disposition d'un budget spécifique permettant la commande du matériel ou de licences

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 :

- Mise à disposition de la licence : 2 jours.

Pour les incidents techniques :

- Prise en compte de tout incident dans les 8 heures ouvrables.