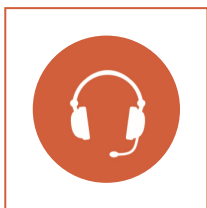


Connexion virtuelle au réseau (VPN)



Description

Ce service assure la mise à disposition d'une solution technique visant à effectuer des connexions sécurisées (VPN) vers le réseau de la FW-B depuis l'extérieur de celui-ci.

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

- La création de l'accès sécurisé (VPN) au réseau de l'ETNIC, et/ou de la Fédération Wallonie-Bruxelles, et/ou des éventuels autres bénéficiaires ;
- La fourniture d'un logiciel de connexion ;
- Le maintien fonctionnel de l'accès ;
- Le retrait automatique de l'accès à l'échéance de la période fixée lors de la demande.

Prestations non incluses

- La configuration et le support des équipements non fournis par l'ETNIC ;
- La connexion Internet nécessaire à l'utilisation du VPN.

Procédures applicables

La gestion des demandes de ce service s'effectue soit 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

Disposer d'un identifiant reconnu et validé par l'infrastructure de l'ETNIC d'un antivirus et d'une adresse mail.

OBJECTIFS DE NIVEAUX DE SERVICE

En cas d'interruption du service VPN le délai de remise en service est de maximum 8 heures ouvrables.