

# Solutions Spécifiques (Poste de travail)

*Solutions spécifiques* comprend un poste de travail G2S adapté à un usage particulier avec un enjeu métier, dont la fonction n'a aucune finalité bureautique.

## Description du service

Group Support Services vous propose de faire bénéficier de *Solutions spécifiques* à vos collaborateurs, selon les critères d'attribution et les modalités de régulation que vous avez définis au sein de votre filiale.

Cette solution propose selon votre besoin :



- La mise à disposition d'une solution spécifique existante,
- L'adaptation d'une souche existante,
- La conception adaptée au besoin,
- La qualification de pilote d'un matériel particulier non référencé,
- La mise à disposition d'un poste correspondant à vos besoins.

Quelques exemples de nos réalisations : Poste Accès Banalisé (PAB), poste dédié pour une application CAO (PDMS 11.5), poste dédié à la consignation (AIC)

Sur demande et selon la compatibilité de la souche mise en place, nous pouvons vous proposer les prestations suivantes :

- **L'accès à la messagerie d'entreprise**, avec la mise à disposition d'une boîte aux lettres Classic 1 Go (Outlook),
- **La mise à disposition d'un compte bureautique avancé**,
- **L'accès à l'intranet Vivre EDF OnLine**,
- **L'accès à internet** donnant accès à tous les sites Internet autorisés.

### A savoir !

- Les services de *Solutions Spécifiques* sont inclus de base et sont non modifiables.
- Les services Accès à Internet, Lync Multiconférence et Messagerie d'entreprise sont facturés séparément (en-dehors des postes de travail fournis sans services, tels que les postes de laboratoire)

- a dotation d'origine n'est pas à la charge de direction d'appartenance de l'utilisateur, à la différence des matériels complémentaires qui doivent être pris en charge par cette dernière.
- La souscription ne préjuge pas de l'attribution d'une solution spécifique existante ou de l'ouverture d'une affaire pour l'étude et la conception d'une nouvelle solution spécifique.
- Votre demande doit être accompagnée de votre expression de besoin qui sera évaluée et fera l'objet d'une proposition de solution la plus adaptée.

## Limites de prestations

Cette solution ne comprend pas les prestations suivantes :

- La gestion des sauvegardes des données stockées sur les Disques Durs Locaux (DD du Poste de Travail ou DD externes).
- La récupération de données stockées sur des supports externes au Poste de Travail (Disque Dur externe, Clé USB).
- L'installation et la configuration des logiciels hors référentiel d'Entreprise.
- L'installation et la configuration de matériels spécifiques ne rentrant pas dans le cadre d'un usage bureautique professionnel.
- Le dépannage des matériels spécifiques achetés directement par le client.
- La fourniture des consommables pour les matériels spécifiques qui appartiennent au client (imprimantes, batteries de téléphone mobile...).
- Le dépannage nécessitant un déplacement sur un site externe au groupe EDF (domicile, hôtel, sites de sociétés externes, déplacement à l'international sur site EDF sans proximité d'infogérance).
- Le dépôt au SAV fournisseur des matériels directement achetés par le Client (par exemple Apple Store).
- La gestion d'interventions sur les infrastructures des opérateurs externes (RIN, Téléphonie Mobile, WebConférence, accès internet).
- La gestion du service de VisioConférence et des salles de réunions connectées.
- L'accompagnement à l'installation et à la mise en œuvre de matériels spécifiques directement achetés par le Client (Disque Dur avec cryptage des données, Webcam, imprimante locale, téléphone mobile, SmartPhone, Carte 3G ...).
- En cas d'incident/panne, le poste est réinstallé conformément aux engagements décrits dans la solution et avec la souche correspondant au palier défini par son unité.

## Options disponibles

Postes de travail :

- Fixe
- Fixe boosté
- Poste portable
- Poste portable boosté.

## Nos engagements

<p><b>Valable pour toutes les prestations de la solution</b></p>	<p>Etude de faisabilité : accusé réception de la demande et prise de rendez-vous : sous 10 jours ouvrés</p> <p>Les engagements de conception et de réalisation éventuelle sont définis dans la convention de service.</p> <p>Ce sont des engagements réciproques entre la DSIT et le client. Ils sont définis au cas par cas pour chaque souscription.</p> <p>Dépannage : à définir dans le cadre de la convention de service</p>
<p><b>Messagerie sous Outlook</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouverture de l'assistante téléphonique : 5 j/7 de 8h à 17h</li> <li>• Taux de disponibilité : 99,5% sur la plage de service garanti</li> <li>• Création d'une BAL : 98% en 3 jours ouvrés</li> <li>• Restauration d'une BAL : 98% en 3 jours ouvrés</li> </ul> <p><b>Durée d'Indisponibilité Maximale Admissible (DIMA) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hors cas de sinistre majeur : 4 heures</li> <li>• En cas de sinistre majeur : 24 heures</li> </ul> <p><b>Perte de Données Maximale Admissible (PDMA) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hors cas et en cas de sinistre majeur : 1 jour ouvré</li> </ul>
<p><b>Internet</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouverture du service : 7j/7 24h/24</li> <li>• Service garanti : 7j/7 24h/24</li> <li>• Taux de disponibilité : 99,6 % sur la plage de service garanti</li> </ul> <p><b>Hors cas de sinistre majeur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durée d'Indisponibilité Maximum Admissible (DIMA) : 4 heures.</li> </ul> <p>En cas de sinistre majeur : déclenchement d'un PRA, engagement de remise en service de 4 heures.</p>

<b>Communications unifiées (Lync)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouverture du service : 7j/7 24h/24</li> <li>• Service garanti : 7j/7, 24h/24, hors opérations planifiées avec coupures de services</li> <li>• Taux de disponibilité : 99,5% sur la plage de service garanti</li> </ul> <p><b>Hors cas de sinistre majeur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durée d'Indisponibilité Maximum Admissible (DIMA) : 4 heures</li> </ul>
---------------------------------------	--

## Démarche environnementale

Nous optimisons la consommation énergétique des postes de travail et nous recyclons le matériel informatique :

- les postes de travail sont reconnus efficaces en termes de rendement énergétique (Energy Star, Eco label...).
- les équipements usagés sont traités par des prestataires spécialisés. Certains trouvent une seconde vie, d'autres sont démantelés dans le respect de l'environnement.

## Solutions à la carte

<b>Solutions à la carte (selon les critères d'éligibilité)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connect Classic</li> <li>• Internet multimédia</li> <li>• Security Box</li> <li>• Accès Distant Sécurisé</li> <li>• BYOD Smartphone</li> <li>• Téléphonie mobile</li> <li>• Téléphonie fixe</li> </ul>
<b>Autre service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte bureautique avancé</li> </ul>

## Domaine d'application



Solution ouverte à toutes les filiales du Groupe EDF.

## Durée de l'engagement



La durée d'engagement est conditionnée par le contrat entre le Client et G2S

## Modalités de souscription



Contactez votre responsable relations clients de G2S.

## Références clients

