

Solutions Techniques (Poste de travail)

Solutions techniques permet de répondre aux besoins métiers des utilisateurs, tels que la connexion à des équipements dédiés souvent situés dans des laboratoires, des locaux techniques ou industriels (appareils de mesures, périphériques externes, équipements réseaux...).

Description du service

Group Support Services vous propose de faire bénéficier de *Solutions techniques* à vos collaborateurs, selon les critères d'attribution et les modalités de régulation que vous avez définis au sein de votre filiale. Cette solution est issue d'un service informatique industrialisée standard, adapté aux besoins applicatifs ou aux contraintes spécifiques des utilisateurs.

Cette solution comprend les prestations suivantes :

- **La mise à disposition d'un poste de travail,**
- **L'installation de la souche technique compatible avec vos besoins métiers,**
- **L'accès et l'entretien du réseau local d'entreprise,**
- **L'accès à Internet « Classic » donnant accès à tous les sites Internet autorisés,**
- **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'installation d'un compte Lync Multiconférence,**
- **Pour les postes portables,** nous fournissons une souris, un câble anti-vol et un chargeur. Nous fournissons des accessoires complémentaires, selon le modèle du terminal.

A savoir !

- Les services de la solution 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)

- La dotation d'origine n'est pas à la charge de la 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 de cette solution. Votre demande doit être accompagnée de votre expression de besoin qui sera étudiée 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
- 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 boosté
- Poste portable
- Poste portable boosté.

Nos engagements

<p>Valable pour toutes les prestations de la solution</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>Messagerie sous Outlook</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ouverture de l'assistante téléphonique : 5 j/7 de 8h à 17h • Taux de disponibilité : 99,5% sur la plage de service garanti • Création d'une BAL : 98% en 3 jours ouvrés • Restauration d'une BAL : 98% en 3 jours ouvrés <p>Durée d'Indisponibilité Maximale Admissible (DIMA) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hors cas de sinistre majeur : 4 heures • En cas de sinistre majeur : 24 heures <p>Perte de Données Maximale Admissible (PDMA) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hors cas et en cas de sinistre majeur : 1 jour ouvré
<p>Internet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ouverture du service : 7j/7 24h/24 • Service garanti : 7j/7 24h/24 • Taux de disponibilité : 99,6 % sur la plage de service garanti <p>Hors cas de sinistre majeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durée d'Indisponibilité Maximum Admissible (DIMA) : 4 heures. <p>En cas de sinistre majeur : déclenchement d'un PRA, engagement de remise en service de 4 heures.</p>

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

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

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

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

