



ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE

Ce document est destiner au personnel du groupe GALAXY-SWISS BOURDIN

Société	GALAXY-SWISS BOURDIN				
Adresse	7 Rue de la Trémoille – 75000 PARIS				
Téléphone	+33 (0) 1 72 31 53 83				
Contact	ANGE OUEGNIN	Mail	Ange.ouegnin@gsb.com		
Titre du document	Accord de niveau de service	Sujet	Accord de niveau de service	Version	1
Auteur	Ange OUEGNIN	Mail	Ange.ouegnin@gsb.com		
Date initialisation	04/04/2019				

ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE

I. Modalité générale de l'accord de niveau de service entre le service informatique et GSB

Le service informatique s'engage, à fournir un service de connexion WiFi en continue pour les collaborateurs et visiteurs du groupe GSB.

Le WiFi sera accessible sur les matériels informatiques du type :

Ordinateurs (portables, fixes, smartphones).

L'utilisation de ce service sera soumise à une authentification au préalable d'utilisateur via un portail captif.

Cet accord prend effet le 04/04/2019 au 05/04/2020 et sera reconduit sans un accord au préalable sauf amendement contraire du groupe GSB

II. Garantie et responsabilité

Nous nous engageons à fournir une connexion continue au réseaux GSB par ce présent ANS.

Cependant, nous nous désengageons pour tout dommage que pourrait subir l'utilisateur en navigant vers des sites internet non autorisés par la DSI (Voix la charte informatique).

III. Services fournis à GSB

SERVICE	COMMENTAIRE
Mise en place du portail captif	Les administrateurs du service informatique mettront en place un portail captif pour permettre une connexion au réseaux GSB
Visibilité et transparence	Le portail captif sera automatiquement exécuté sur l'appareil d'utilisateur lorsqu'il choisira le wifi GSB Corporate
Mise en œuvre d'une sauvegarde	Ce service est destiné aux collaborateurs ayant déjà un équipement et souhaitant le remplacer
Configuration de la sécurité	Un Firewall sera déployé sur ce réseau afin de filtrer les données entrant et sortant
Service continue	Les bornes Wifi seront actives 7j/24

IV. Disponibilité du système

Le service sera disponible 7J/24 sauf pendant les arrêts et maintenance de service.

Une communication sera faite au préalable 48H avant.

V. Surveillance du système

La mise en place des bornes wifi sera supervisée par un administrateur.

Sa tâche sera de :

- Gérer et apporter des solutions aux incidents liés au bon fonctionnement du réseau wifi
- Vérifier bon fonctionnement des différents services (Portail captif et Firewall)
- Mise à jour semestriel des pilotes

VI. Notification du système

Le collaborateur sera informé de la réception de son matériel et aura un lien pour suivre l'état d'avancement, de la masterisation aux différentes configurations ainsi que de son envoi à l'adresse de celui-ci.

VII. Processus d'administration des modifications

Les requêtes de connexion exceptionnelle longue durée (1 semaine maximum) doivent être soumises en personne ou via notre assistance téléphonique disponible du lundi au vendredi 8h-19h.

Ces demandes sont réservés au responsable de site, DG et PDG du groupe GALAXY-SWISS BOURDIN

VIII. Signature

Cet accord de niveau de service a été lu et approuvé par les représentants autorisés de la DSI et des collaborateurs.

Date.....

Date.....

Signature DSI

Signature représentant collaborateur