

Nom du service G-Cloud**ITSM (IT Service Management)****Description du service G-Cloud**

Avec ITSM (IT Service Management), le G-Cloud offre une solution intégrée en soutien du fonctionnement quotidien d'un IT Service Management. La solution repose sur la technologie de ServiceNow et supporte entièrement les processus décrits dans le standard ITIL V3, notamment :

- Configuration Management
- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Release Management
- Etc.

La solution est entièrement hébergée dans le cloud public (instance privée de la solution) et ne nécessite donc pas d'investissement supplémentaire en termes d'infrastructure.

Plusieurs rôles et profils peuvent être définis dans votre organisation en fonction des différentes activités :

- Demandeur
- Ticket Fulfiller
- Administrator
- Incident manager
- Change manager
- Configuration manager
- Etc.

Il est possible d'utiliser des données sensibles dans le système sans devoir les transférer vers l'instance cloud.

Le système peut être mis en place de deux manières :

- Instance totalement séparée
- Instance partagée avec d'autres institutions, avec effet d'échelle et possibilité d'échanger des tickets

Service level agreements**Disponibilité : 99,8 %****Fenêtre de service : 24/7****Fenêtre de support :**

- Jours ouvrables : 8h00 à 17h30
- High priorities : 24/7

Contacts

Support 1ère ligne : helpdesk de l'institution publique

Support 2e ligne : G-Cloud Frontoffice (frontoffice@gcloud.belgium.be)

Onboarding d'un nouveau tenant : G-Cloud TC (TC@gcloud.belgium.be)

Coûts

Le modèle de facturation dépend du mode de mise en place choisi.

Pour une instance totalement propre à l'institution, la facturation comprend un coût par Fulfiller et par mois, un coût annuel pour le release support et le service delivery management, ainsi qu'un coût unique pour la mise en place.

Pour une instance partagée avec d'autres institutions, la facturation repose sur un coût par utilisateur et par mois, avec un coût unique pour la mise en place.

Quelle est l'évolution prévue pour ce service ?

Des fonctionnalités supplémentaires présentes dans la plateforme ServiceNow seront progressivement évaluées et implémentées si cela s'avère judicieux.

Infos pratiques

Service Owner: Services G-Cloud Smals – Dirk Deridder

Infos et demandes à : info@gcloud.belgium.be