

Nom du service G-Cloud**ITSM****01-04-2017****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, à savoir :

- 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 owner

Smals services G-Cloud – Dirk Deridder – itsm@gcloud.belgium.be

Service level agreements

- Disponibilité : 99,8 %
- Service window : 24/7
- Support window : Jours ouvrables de 8h à 17h30 - 24/07 (High priorities)
- Support 1^{ère} ligne : helpdesk de l'institution publique

Règlement du prix de revient

- Instance totalement propre à l'institution : coût par Fulfiller / mois, un coût annuel pour le release support et le service delivery management et un coût unique pour la mise en place.
- Instance partagée avec institutions : coût par utilisateur/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 c'est judicieux.

Aspects pratiques

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