|  |  |
| --- | --- |
|  | FTS ONBOARDING  Federal Trust Services |

**Utilisateur :**

**Fournisseur :** SPF Stratégie & Appui

## Onboarding

[Identification des personnes de contact chez l’utilisateur 3](#_Toc95470777)

[Accès (account) au service 4](#_Toc95470778)

[Détermination de la capacité de l’account utilisateur 4](#_Toc95470779)

[Délai de conservation des fichiers 5](#_Toc95470780)

[Modifications apportées aux accords par l’utilisateur 6](#_Toc95470781)

[Identification des personnes de contact au sein de BOSA 6](#_Toc95470782)

## Identification des personnes de contact chez l’utilisateur

Les contacts repris sous « Lancement » seront uniquement utilisés pendant la phase d’onboarding.

Les contacts opérationnels seront informés des mises à jour et des éventuelles interruptions.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Fase | Rôle | Nom | E-mail | N° de télephone |
| Lanceent | Project Manager |  |  |  |
| Analyste Functionnel |  |  |  |
| Architecte |  |  |  |
| Operationel | Service Owner |  |  |  |
| Service Manager |  |  |  |
| Data Protection Officer (DPO) |  |  |  |
| Service Desk |  |  |  |

## Accès (account) au service

Si l’utilisateur a besoin de plusieurs accounts, ce tableau doit être complété pour chaque account.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Bucket (nom) |  | | |
| Environnement | **Adresse IP** | **Username** | **Username Config** |
| Test – Acceptation (TA) | n/a | NomBucket-ta | NomBucket-config-ta |
| Quality assurance (QA) | n/a | NomBucket-qa | NomBucket-config-qa |
| Integration (INT) | n/a | NomBucket-int | NomBucket-config-int |
| Production (PROD)\*\* |  | NomBucket | NomBucket-config |

*\* Le mot de passe peut être configuré et géré de manière flexible par l’utilisateur.*

## Détermination de la capacité de l’account utilisateur

La DG TD du SPF BOSA peut garantir le service FTS conformément aux accords convenus concernant la capacité et le volume. Cet accord est fixé en concertation entre l’utilisateur et la DG TD de BOSA.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Service | Volume (Nombre de documents par jour, par mois ou par an) | Capacité (La taille maximale des fichiers, p.e. 100 Mb) |
| Signature |  |  |
| Cachet |  |  |
| Horodatage |  |  |

## 

## Délai de conservation des fichiers

|  |  |
| --- | --- |
| Location | Automatique (DG TD de BOSA) |
| Root | 5 jours |
| Config | n/a |

## Modifications apportées aux accords par l’utilisateur

Pour toute modification du service proprement dit, un FTS User Board reçoit et évalue les demandes chaque mois. Voir convention d’utilisation.

Les modifications des personnes de contact ou des besoins de capacité doivent être signalées à temps à la DG TD de BOSA. Les modifications sont soumises en mettant à jour le document d’onboarding. Les modifications de la capacité ne peuvent être apportées qu’avec l’approbation de la DG TD de BOSA.

## Identification des personnes de contact au sein de BOSA

Tous les incidents et questions sont classés et suivis conformément à la convention d’utilisation. Voir convention d’utilisation.

Les questions arrivent d’abord au Service Desk de la DG TD du SPF BOSA (support de deuxième ligne). Le Service Desk les transfère ensuite à la bonne personne ou au bon service au sein de la DG TD du SPF BOSA. Le Service Desk de la DG TD du SPF BOSA est joignable par :

Téléphone : 02 740 79 93 entre 8h30 et 17h les jours ouvrables de l'Administration fédérale

E-mail : [**Servicedesk.dto@bosa.fgov.be**](mailto:Servicedesk.dto@bosa.fgov.be)

Formulaire:[**https://dt.bosa.be/fr/a\_propos\_de\_bosa/contact/form**](https://dt.bosa.be/fr/a_propos_de_bosa/contact/form)

Ces rôles sont joignables en cas de problèmes de **niveau P1** (Toutes les applications rencontrent des problèmes. 100 % d’indisponibilité.) et de **niveau P2** (Certaines applications rencontrent des problèmes. Les utilisateurs de ces applications ne peuvent plus travailler.) en dehors des heures de bureau :

**Service Manager FTS**

Nom : Katrijn Vos

E-mail : katrijn.vos@bosa.fgov.be

Téléphone (BOSA) : 027 40 75 92

Téléphone (GSM - en dehors des heures de bureau) : 0487 90 63 84

**Product Owner**

Nom : Sam Van Den Eynde

E-mail : sam.vandeneynde@bosa.fgov.be

Téléphone (BOSA) : 027 40 78 73

Téléphone (GSM - en dehors des heures de bureau) : 0478 77 06 89

**Domain Manager IAA**

Nom : Noël Peeters

E-mail : noel.peeters@bosa.fgov.be

Téléphone (BOSA) : 027 40 78 65

Téléphone (GSM - en dehors des heures de bureau) : 486 82 37 18

**SPF Stratégie et Appui**

Simon Bolivarlaan 30/9 Boulevard Simon Bolivar

Brussel 1000 Bruxelles

[**www.bosa.be**](http://www.bosa.be/)