

Nom du service G-Cloud

UCCaaS : Unified Communication & Collaboration -as-a-Service

Description du service G-Cloud

UCCaaS est une plate-forme mutualisée de communication et de collaboration unifiée offerte par le G-Cloud à l'ensemble de l'administration fédérale. Elle est hébergée au sein de 2 des 4 principaux datacenters fédéraux retenus.

Elle a pour objectif de :

- fournir des services de communication et collaboration unifiés, intégrés, fédérés et centrés sur l'utilisateur, et ce selon un modèle de "cloud privé)
- offrir un modèle de facturation simplifié en fonction de l'utilisation des services (prix mensuel par service par utilisateur actif et en fonction du profil)
- permettre des économies d'échelle
- garantir la gratuité des communications entre les institutions fédérales participantes
- promouvoir et faciliter les nouvelles méthodes de travail (télétravail, mobilité, ...)
- garantir la sécurisation des données sensibles
- interconnecter la plate-forme avec les institutions via les réseaux Fedman et Extranet de la Sécurité Sociale

Les services en cours de déploiement sont :

- la téléphonie sur les réseaux informatiques (téléphonie IP)
- la messagerie instantanée (échange instantané et interactif de messages textuels et de fichiers entre plusieurs personnes - chat)
- la vidéoconférence à plusieurs permettant d'effectuer une réunion avec des utilisateurs distants
- la gestion de la présence (statut de l'utilisateur)
- le courrier électronique avec agenda et calendrier
- le centre de contact logiciel

Les services en attente de déploiement sont :

- la gestion des appareils mobiles

Des services de transition (mise en place des services au sein d'une institution) et d'innovation (extension des services / post-transition) sont disponibles.

L'intégration avec la suite Office 365 de Microsoft (services dans le « cloud public) est aussi assurée.

Service owner

ONEM – Rik Sioen – ucc@gcloud.belgium.be

Service level agreements

- Disponibilité : 99,93 (sauf 99,80 pour la vidéoconférence, 99,90 pour le centre de contact)
- Service window: 24x7x365
- Support aux utilisateurs : les jours ouvrables belges de 7:30 à 18:00 (heures de bureau). En

dehors des heures de bureau la disponibilité des services sera identique, mais sans pénalité au cas où ce niveau n'est pas atteint.

Règlement du prix de revient

Frais communs

- Mise en place de la plate-forme centrale UCCaaS et achats des licences serveurs
- Hébergement dans les datacenters
- SIP Trunk central (passerelle pour faire transiter les appels en téléphonie IP sur le réseau traditionnel PSTN et inversement)
- Frais d'extensibilité future de la plate-forme centrale

Frais de transition

- Uniques
- Spécifiques à chaque institution
- Forfaitaires, sur la base d'une estimation réalisée par le fournisseur

Frais d'utilisation

- Récurrents
- Modulaire : par service, choix parmi plusieurs profils, options disponibles
- Pay-per-use (prix mensuel par service par utilisateur actif et en fonction du profil)
- Licences clients pour accéder à la plate-forme centrale (réutilisation possible des licences de l'institution)

Ces services sont proposés par Dimension Data en tant que sous-traitant du G-Cloud. Les services de Dimension Data seront facturés directement à chaque institution qui en fait usage, selon les tarifs convenus.

En outre, le G-Cloud facturera à chaque institution un supplément à hauteur de 6 % du montant (TVA incluse) de la facture de Dimension Data. Ce supplément sert à couvrir les frais d'hébergement du matériel, l'achat des licences logicielles centrales, etc.

Quelle est l'évolution prévue pour ce service ?

- Le G-Cloud, par souci d'efficience, a décidé de déployer les services UCCaaS par phase, notamment en tenant compte des priorités des différentes institutions fédérales intéressées.
- La gestion des appareils mobiles viendra en dernier lieu.

Aspects pratiques

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