

## Nom du service G-Cloud

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

**01-04-2017**

## 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](mailto: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'efficacité, 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](mailto:ucc@gcloud.belgium.be)