

Nom du Service G-Cloud

SPaaS (SharePoint as a Service)

10/01/2018

Description du service G-Cloud

SPaaS propose un environnement SharePoint pour répondre au mieux aux besoins stratégiques et opérationnels des clients en termes de gestion des connaissances, de collaboration et de support de processus.

Ajouté au support physique SharePoint, le client aura également à sa disposition une communauté d'experts SharePoint, provenant de différentes organisations, participants au projet. Ceux-ci pourront les aider et les conseiller dans leurs besoins. Après tout, en partageant les ressources et les connaissances, des économies d'échelle peuvent être réalisées et des solutions plus complexes peuvent être mises au point.

Cet environnement est implémenté sur SharePoint Enterprise, où les données sont gérées en interne. SPaaS est disponible pour tous les employés via les réseaux internes du gouvernement fédéral (y compris VPN), une extension est également disponible pour un employé externe uniquement via eID et l'authentification multi-facteurs (TOTP), afin de garantir une sécurité optimale.

Avec ces sites, il est possible de :

- Travailler conjointement autour de projets, communautés ou sites organisationnels
- Gérer les autorisations sans recourir à l'IT
- Permettre aux utilisateurs d'être productifs immédiatement grâce à une courte formation, étant donné la similarité entre site et leur simplicité d'utilisation (Out-of-the-Box).
- Faire (ré)utiliser des données communes aux autorités publiques fédérales
- Disponibilité d'Outils tiers facultatifs, intégrés dans l'environnement (par exemple, flux de travail, etc.)
- Un Backup/restore est effectué sur toutes les données de l'entièreté des sites
- La garantie que les données relèvent toujours de leur propre législation et peuvent à tout moment être entièrement ou partiellement exportées
- Démarrage rapide encadré par un coaching (analyse et conception de données, gouvernance, ...)

Service owner

INAMI - Nick Marly – sharepoint@gcloud.belgium.be

Accords de Niveau de Service

- Disponibilité: 99,9% (pendant la fenêtre de support, OotB sites)
- Fenêtre de support: jours ouvrables de 7.00 - 17.30 h + 24/7 pour les incidents critiques
- Temps de réponse: 99% <4sec
- Fenêtre de service: 24/7

- Support 1^e ligne: Modérateur du site & helpdesk
- Support 2^e ligne: G-Cloud FrontOffice
- Support 3^e ligne: G-Cloud FrontOffice (SPaaS service team)

Régulation des prix de revient

- L'utilisateur dispose (déjà) d'une licence d'accès client SharePoint valide (par exemple, Enterprise O365 E3)
- Coût mensuel par utilisateur SPaaS (limité à ses propres sites, et limité aux personnes de son propre service) + surconsommation (> 500 Mo / utilisateur)

Quelle est l'évolution prévue pour ce service?

- SPaaS peut contrôler son évolution comme suit grâce à sa disponibilité interne:
 - Suivre l'évolution de la plateforme SharePoint sous-jacente, à condition que la continuité soit garantie en sélectionnant, testant et planifiant les mises à niveau individuelles.
 - Ajout limité de composants tiers côté serveur, tels que des outils de workflow, ...
 - Pas de personnalisations côté serveur, sauf pour génération de rapports, sécurité prise en charge par l'eID, ...
- Cependant, SPaaS reste au maximum un outil Out-of-the-Box afin de garantir la continuité, le niveau de service, le support, etc.

Aspects pratiques

Plus d'informations sont disponible via sharepoint@gcloud.belgium.be.

Responsabilités du client:

- Disponibilité au minimum d'un Site Manager par site (Backup) + chef de projet (utilisateurs, contenu, gestion de l'information, gouvernance)
- Connexion via ShaD (offert en tant que service)
- SharePoint CALs