

Naam van de dienst G-Cloud

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

01-04-2017

Beschrijving van de dienst G-Cloud

UCCaaS is een gezamenlijk platform voor een ge-unifieerde communicatie en samenwerking aangeboden door de G-Cloud aan de volledige federale overheid. Het wordt gehost binnen twee van de vier belangrijkste federale datacenters.

Het heeft als doel om:

- geïntegreerde communicatie- en samenwerkingsdiensten aan te bieden die de gebruiker centraal zetten en dit volgens een privécloud-model.
- een vereenvoudigd facturatiemodel aan te bieden naargelang het gebruik van de diensten (maandelijkse prijs per dienst per actieve gebruiker en naargelang het profiel)
- voor schaalvoordelen te zorgen
- de communicatie tussen de deelnemende federale instellingen gratis te houden
- de nieuwe werkmethodes te bevorderen en vergemakkelijken (telewerk, mobiliteit, ...)
- de beveiliging van gevoelige gegevens te verzekeren
- het platform onderling te verbinden met de instellingen via Fedman en het Extranet van de sociale zekerheid

De diensten die gedeployd worden zijn de volgende:

- telefoniediensten op de informaticanetwerken (IP-telefonie)
- instant messaging (onmiddellijke en interactieve uitwisseling van tekstberichten en bestanden tussen meerdere personen - chat)
- videoconferentie met meerdere personen waardoor een vergadering met gebruikers op afstand mogelijk is
- aanwezigheidsbeheer (*presence* - status van de gebruiker)
- softwarecontactcenter
- e-mail met agenda en kalender

De diensten die gedeployd moeten worden zijn de volgende:

- beheer van mobiele toestellen

Diensten voor transitie (implementatie van diensten binnen een instelling) en innovatie (uitbreiding van diensten / na de overdracht) zijn beschikbaar.

De integratie met Office 365 van Microsoft (diensten in de public cloud) wordt ook verzekerd.

Service owner

FOD Economie – Erik Meurisse – ucc@gcloud.belgium.be

Service level agreements

- Beschikbaarheid: 99,93 (behalve 99,80 voor videoconferentie en 99,90 voor het contactcenter)
- Service window: 24x7x365

- User support: de Belgische werkdagen van 7.30 tot 18.00 uur (kantooruren). Buiten de kantooruren zal de beschikbaarheid identiek zijn maar zonder penaltiteiten wanneer het niveau niet bereikt wordt.

Kostprijsregeling

Gemeenschappelijke kosten

- Invoering van het centrale UCCaaS-platform en aankopen van de server licenties
- Hosting in de datacenters
- SIP Trunk central (gateway om de IP-telefoonoproepen over het traditionele PSTN-netwerk te laten lopen en omgekeerd)
- Kosten voor toekomstige uitbreidbaarheid van het centrale platform

Overgangskosten

- Eenmalig
- Specifiek voor elke instelling
- Forfaitair, op basis van een schatting die uitgevoerd wordt door de leverancier

Gebruikskosten

- Terugkerend
- Modulair: per dienst, keuze tussen verschillende profielen, opties beschikbaar
- Pay-per-use (maandelijkse prijs per dienst, per actieve gebruiker en naargelang het profiel)
- Licenties van klanten om toegang te krijgen tot het centrale platform (hergebruik mogelijk van de licenties van de instelling)

Deze diensten worden aangeboden door Dimension Data als onderaannemer van G-Cloud. Dimension Data zal zijn diensten rechtstreeks factureren aan elke instelling die er gebruik van maakt, volgens de overeengekomen tarieven.

Daar bovenop zal G-Cloud een toeslag aanrekenen aan elke instelling à rato van 6% op het bedrag (incl. BTW) van Dimension Data's factuur. Deze toeslag dient om de kosten voor het hosten van de het materiaal, de aankoop van centrale softwarelicenties, enz. te dekken.

Wat is de voorziene evolutie voor deze dienst?

- De G-Cloud heeft, met het oog op efficiëntie, beslist om de UCCaaS-diensten per fase te deployen rekening houdend met de prioriteiten van de verschillende geïnteresseerde federale instellingen.
- Het beheer van mobiele toestellen zal als laatste aan bod komen.

Praktische aspecten

Info en aanvragen aan: ucc@gcloud.belgium.be