

## 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 (maandelijke 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

RVA – Rik Sioen – [ucc@gcloud.belgium.be](mailto: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](mailto:ucc@gcloud.belgium.be)