

9 Service Communication unifiée

9.1 Solution globale de téléphonie

A. Généralités	Solution globale de téléphonie comprenant les fonctionnalités de téléphonie étendue.
1. Caractéristiques	<p>Nous vous proposons les catégories et options d'utilisations suivantes :</p> <p>Catégorie P0 : Fournit les fonctionnalités de base de la téléphonie en utilisant votre téléphonie existante, si elle s'avère compatible avec le système Openscape.</p> <p>Catégorie P1 : Fournit les fonctionnalités classiques de la téléphonie IP avec l'utilisation d'un téléphone Unify (que vous devez acheter)</p> <p>Catégorie P2 : La catégorie P2 offre les fonctionnalités avancées comme la messagerie instantanée, One Number Service, ainsi qu'une intégration avec le mail SHS. Une interface pour la plupart des smartphones est disponible.</p> <p>Catégorie P3 : Destiné aux utilisateurs d'un Contact Center multicanal afin de fournir des informations et de répondre aux questions des utilisateurs (fonctionnalités IVR)</p> <p>Options :</p> <ul style="list-style-type: none">• Des fonctions de conférence call audio/vidéo.• Web-Collaboration : web séminaire et partage de documents.
2. Plate-forme	➤ OpenScape (Unify)
3. Conditions supplémentaires	<ul style="list-style-type: none">➤ Liaison data avec les ICT Chancellerie➤ Transfert de vos numéros d'appel sur le Sip Trunc des ICT Chancellerie ou liaison locale vers l'opérateur téléphonique➤ Câblage réseau local conforme à la norme minimum CAT-5
B. Service & SLA	<p>Le service comprend la mise à disposition de la plateforme d'Unified Communication. La solution fourni les fonctionnalités optionnelles suivantes : téléphone VoIP, conférence audio/video, softphone/webphone, webcollaboration, contact center, enregistrement des communications.</p> <p>Critique 24-7(cfr. La description SLA dans la fiche du Service 1. Support)</p>
1. Sauvegarde des données	<ul style="list-style-type: none">➤ Backup des enregistrements téléphoniques (xx mois)➤ Backup des fax (envoi-réception des fax avec le mail)

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise à disposition des logs
2. Sécurité des données	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les communications sont cryptées entre le serveur et les postes. ➤ Accès aux téléphones protégé par code ➤ Tous les membres du personnel engagés qui ont accès à l'infrastructure disposent d'une habilitation de sécurité du type « secret » pour les niveaux national, européen et Nations Unies.

9.2 Solution de communication intégrée

A. Généralités	Solution globale de communication intégrée comprenant les fonctionnalités de softphone, de messageries instantanées, de réunions et de collaboration en ligne.
1. Caractéristiques	<p>La solution proposée est en mode hybride.</p> <p>La solution est intégrée avec l'Active Directory interne et externe*.</p> <p>Liste des fonctionnalités Skype for Business :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Messagerie instantanée intégrée (chat). ➤ Tout appareil (configurez l'application et participez à partir d'un PC/MAC, d'un iPhone, d'un iPad ou d'un appareil Android) ➤ Partage d'écran ➤ Tableau blanc (Rédigez des documents, dessin, et apportez des modifications comme si vous étiez dans la même salle) ➤ Personnalisation des accessoires intégrés (téléphone USB certifié, caméras HD, casques) ➤ Grand nombre de réunions (250 maximum) ➤ URL d'invitation (Invitez votre équipe à l'aide d'un lien personnalisé) ➤ Chargement de Powerpoint (Utilisez des outils interactifs, des annotations, la mise en surbrillance et le pointeur laser lors de vos présentations) et avec l'utilisation d'Office Web App servers, possibilité de travailler online sur une présentation Powerpoint partagée ➤ Appels téléphoniques possibles entre utilisateurs client de Skype, internes (au sein du même tenant) et externes (cf autres tenants fédéraux) Pas de frais de communication ➤ Option possible : Appels sortants et entrants des numéros de téléphone à travers du SIP trunking de ICT Chancellerie Coûts des appels téléphoniques et des canaux à charge du client <p>* Windows trust sous réserve que le domaine windows n'est pas déjà associé à un tenant Microsoft</p>
2. Plate-forme	Skype for Business (Microsoft)
3. Conditions supplémentaires	<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir les licences clientes nécessaires (Microsoft CAL ou O365E3 au minimum) dans le tenant des Shared services de la chancellerie.

	<ul style="list-style-type: none"> • Liaison data avec les data centers de l'ICT Chancellerie. • Transfert de vos numéros d'appel sur le SIP Trunk de l'ICT Chancellerie ou liaison locale vers l'opérateur téléphonique. • Flux réseaux ouverts pour autoriser les échange entre 2 poste Skype via un flux peer2peer • Compétences ICT locales nécessaires
B. Service & SLA	<p>Le service comprend la mise à disposition de la Skype for Business : la solution fourni les fonctionnalités optionnelles suivantes : softphone, web collaboration, conférence audio, chat.</p> <p>Critique 24-7(cfr. La description SLA dans la fiche du Service 1. Support)</p>
1. Sauvegarde des données	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise à disposition des logs
2. Sécurité des données	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Communication encryptées entre utilisateurs de la solution Skype for Business.