

9. Service Unified Communication

9.1 Globale telefonie-oplossing

A. Algemeen	Globale telefonie-oplossing met uitgebreide telefoniefuncties.
1. Kenmerken	<p>Wij bieden u de volgende categorieën en gebruiksmogelijkheden aan:</p> <p>Categorie P0: levert de basistelefoniefuncties met gebruik van uw bestaande telefonie, indien die compatibel is met het Openscapesysteem.</p> <p>Categorie P1: levert de klassieke IP-telefoniefuncties met gebruik van een Unify-telefoon (die u moet aankopen).</p> <p>Categorie P2: biedt geavanceerde functies, zoals instant messaging, one number service, alsook integratie met de SHS-mail. Er is een interface beschikbaar voor de meeste smartphones.</p> <p>Categorie P3: bestemd voor de gebruikers van een Multi Channel-contactcenter om informatie te verstrekken en te antwoorden op de vragen van gebruikers (IVR-features)</p> <p>Opties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Audio-/videoconferentiegesprekken. • Web-Collaboration: webinar en delen van documenten.
2. Platform	<ul style="list-style-type: none"> ➤ OpenScape (Unify)
3. Bijkomende voorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dataverbinding met ICT Kancelarij ➤ Overdracht van uw oproepnummers naar de Sip Trunc van ICT Kancelarij of lokale verbinding naar de telefoonoperator ➤ Bekabeling lokaal netwerk conform de minimale norm CAT-5
B. Service & SLA	<p>De dienst omvat de terbeschikkingstelling van het Unified Communication-platform. De oplossing biedt de volgende optionele functionaliteiten: VoIP-telefonie, audio-/videoconferencing, softphone/webphone, webcollaboration, contact center, communicatieopname.</p> <p>Kritiek 7/7 dagen en 24/24 uur (cf. de SLA-beschrijving in de fiche van Service 1. Support)</p>

1. Back-up van de gegevens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Back-up van de telefoonopnames (xx maanden) ➤ Back-up van de faxen (verzenden en ontvangen van faxen met e-mail)
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Terbeschikkingstelling van de logs
2. Beveiliging van de gegevens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ De communicatie tussen de server en de werkposten wordt versleuteld. ➤ Toegang tot de telefoons beschermd met een code. ➤ Alle personeelsleden met toegang tot de infrastructuur beschikken over een veiligheidsmachtiging van het niveau “geheim” voor het nationale, Europese en VN-niveau

9.2 Geïntegreerde communicatieoplossing

A. Algemeen	Globale geïntegreerde communicatieoplossing met inbegrip van de softphone-, instant messaging-, vergader- en online samenwerkingsfunctionaliteiten.
1. Kenmerken	<p>De voorgestelde oplossing is in hybride modus.</p> <p>De oplossing is geïntegreerd met de interne en externe Active Directory*.</p> <p>Lijst van de Skype for Business-functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Geïntegreerde instant messaging (chat).➤ Elk apparaat (configureer de toepassing en neem deel vanaf een PC/MAC, iPhone, iPad of Android-apparaat)➤ Scherm delen➤ Whiteboard (documenten opstellen, tekenen en wijzigingen aanbrengen alsof u in dezelfde kamer bent)➤ Personalisering van de geïntegreerde accessoires (gecertificeerde USB-telefoon, HD-camera's, headsets)➤ Groot aantal vergaderingen (maximaal 250)➤ Uitnodigings-URL (Nodig uw team uit via een gepersonaliseerde link)➤ Powerpoint uploaden (gebruik interactieve tools, aantekeningen, highlighting en laserpointer tijdens uw presentaties) en met het gebruik van Office Web App-servers, mogelijkheid om online te werken aan een gedeelde PowerPointpresentatie.➤ Telefoongesprekken mogelijk tussen gebruikers van Skype, interne (binnen dezelfde tenant) en externe (cf. andere federale tenants) gebruikers➤ zonder communicatiekosten➤ Mogelijke optie:➤ Uitgaande en inkomende gesprekken van telefoonnummers via SIP trunking van ICT Kanselarij <p>Kosten van telefoongesprekken en kanalen ten laste van de klant</p> <p>* Windows trust op voorwaarde dat het Windows-domein niet al geassocieerd is met een Microsoft-tenant.</p>
2. Platform	Skype for Business (Microsoft)

<p>3. Bijkomende voorwaarden</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verwerven van de nodige klantlicenties (minstens Microsoft CAL of O365E3) in de tenant van de Shared Services van de Kancelarij. • Dataverbinding met de datacentra van ICT Kancelarij. • Overdracht van uw oproepnummers op de Sip Trunck van ICT Kancelarij of lokale verbinding naar de telefoonoperator • Open netwerkstromen om uitwisselingen tussen 2 Skype-posten mogelijk te maken via een peer2peerstream • Vereiste lokale ict-vaardigheden
<p>B. Service & SLA</p>	<p>De dienst omvat de terbeschikkingstelling van Skype for Business: de oplossing biedt de volgende optionele functionaliteiten: softphone, web collaboration, audioconferencing, chat.</p> <p>Kritiek 7/7 dagen en 24/24 uur (cf. de SLA-beschrijving in de fiche van Service 1. Support)</p>
<p>1. Back-up van de gegevens</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Terbeschikkingstelling van de logs
<p>2. Beveiliging van de gegevens</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Versleutelde communicatie tussen gebruikers van de Skype for Business-oplossing