



## <<Collaboration Optimization Services>> Services d'optimisation de la collaboration

Le présent document décrit les Services d'optimisation de la collaboration.

**Documents connexes :** ce document doit être consulté conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site <http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/> : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts et (3) Directives en matière de gravité et de signalisation progressive. Tous les termes en lettres majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

**Vente directe par Cisco.** Si vous avez souscrit ces services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à votre contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement), à votre contrat de services Cisco (ASA, Advanced Services Agreement) ou à tout autre contrat de services équivalent vous liant à Cisco. Tous les termes en majuscules non définis dans les définitions complémentaires incluses dans le présent document ont le sens qui leur est donné dans le MSA ou le contrat de services équivalent signé entre vous et Cisco. S'il n'est pas déjà couvert dans votre contrat-cadre de services ou contrat de services équivalent, ce document doit être consulté conjointement avec les documents connexes mentionnés ci-dessus. En cas de conflit entre la présente Description de service et votre contrat MSA (ou contrat de services équivalent), cette Description de service fait foi.

**Vente par un revendeur agréé Cisco.** Si vous avez souscrit ces Services auprès d'un revendeur agréé Cisco, ce document n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat (s'il y a lieu) qui régit la prestation de ce Service est celui établi entre vous et votre Revendeur agréé Cisco. Votre revendeur agréé Cisco doit vous fournir ce document. Vous pouvez également en obtenir une copie, ainsi que d'autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante : <http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/>. Tous les termes en majuscules non définis dans les définitions complémentaires incluses dans le présent document ont le sens qui leur est donné dans le glossaire à l'adresse URL ci-dessus.

Les Services d'optimisation de la collaboration visent à s'ajouter à un contrat de services d'assistance en vigueur pour des produits Cisco et ne sont offerts que si tous les produits du réseau du client sont pris en charge par un minimum de services de base tels que SMARTnet, la garantie à vie limitée et les Services d'applications logicielles de Cisco, selon le cas. Le cas échéant, Cisco s'engage à fournir le Service d'optimisation de la collaboration décrit ci-dessous, comme sélectionné et détaillé sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco doit fournir un devis pour les services (le « Devis ») précisant l'étendue des Services et la durée de prestation de ces derniers par Cisco. Cisco doit recevoir un Bon de commande faisant référence au Devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document.

## Table des matières

<b>Services d'optimisation de la collaboration</b> .....	<b>1</b>
<b>1. Résumé des Services et responsabilités générales</b> .....	<b>4</b>
1.1. Service des communications unifiées de Cisco (UC) .....	6
1.2. Solutions vidéo commerciales : Services d'assistance pour l'analyse et le suivi de la téléprésence (Cisco TelePresence Analysis and Reporting Support Services, TARS) .....	6
1.3. Service de visioconférence et de messagerie instantanée (CIM).....	7
<b>2. Services regroupés</b> .....	<b>8</b>
2.1. Vérifications et évaluations .....	8
2.1.1. Rapport de recommandations logicielles proactives (COS AA UC-PSR, COS AA CIM-PSR) .....	8
2.1.2. Audit de la stabilité (COS AA UC-SA, COS AA BV-SA, COS AA CIM-SA) .....	9
2.1.3. Alerte de sécurité logicielle (COS AA UC-SSA, COS AA CIM-SSA) .....	10
2.2. Assistance à l'optimisation .....	10
2.2.1. Assistance permanente à la conception (COS OS UC-OS, COS OS CIM-OS, COS OS BV-OS) .....	10
2.2.2. Assistance à distance à la mise à niveau (COS OS BV-RU, COS OS CIM-RU).....	12
2.2.3. Service de correction d'optimisation de la collaboration (COS OS UC-ORS) .....	13
2.2.4. Analyse et cycle de validation-test – Standard (COS OS VT) .....	14
2.3. Gestion des opérations .....	15
2.3.1. Assistance à la gestion des incidents et des problèmes (COS OM UC-IM, COS OM CIM-IPM, COS OM BV-IPM, COS OM VCX-IPM).....	15
2.3.2. Assistance aux changements (COS OM UC-CS, COS OM UCC-CS, COS OM BV-CS, COS OM VCX-CS).....	16
2.3.3. Examen de l'assistance opérationnelle (COS OM UC-OSR, COS OM UCC-OSR, COS OM BV-OSR) .....	16
2.4. Connaissances et apprentissage .....	17
2.4.1. Séance de transfert des connaissances à distance (COS KL UC-KT, COS KL UCC-KT, COS KL CIM-KT) .....	17
2.4.2. Transfert des connaissances et mentorat (COS KL BV-KT, COS KL VCX-KT) .....	19
2.4.3. Service de connaissances modulaires pour la collaboration Cisco (COS KL CMKS) .....	19
<b>3. Services Cisco de vidéo d'entreprise</b> .....	<b>21</b>
3.1. Recommandation du logiciel proactif BV et alertes de sécurité du logiciel (COS AA BV-PSR SSA) .....	21
3.2. Étude de la conception de l'architecture BV (COS AA BV-ADR) .....	22
3.3. Évaluation de la préparation des services de collaboration pour la tenue d'événements (COS AA BV-ECS RA) .....	23
3.4. Évaluation de la sécurité BV (COS AA BV-SECA).....	23
3.5. Alignement de l'architecture et de la stratégie relatives à la vidéo d'entreprise (COS OS BV-SAA).....	25
3.6. Conseils en stratégie BV (COS OS BV-STRATEGY) .....	25
3.7. Planification de l'architecture BV (COS OS BV-AP).....	26
3.8. Service d'analyse et de création de rapport TelePresence pour les vidéos d'entreprise (COS OS BV-TARS) .....	28
3.9. Service de conseil, d'analyse et de création de rapports pour la solution vidéo d'entreprise TelePresence (COS OS BV-TARS-C).....	29
3.10. Utilisation de la vidéo d'entreprise et conseils relatifs à son adoption (COS OS BV-UAC) .....	30
3.11. Assistance et conseil pour la vidéo d'entreprise (COS OS BV-CONS).....	31
<b>4. Services d'adoption par le client</b> .....	<b>32</b>
4.1. Évaluation de l'adoption de solutions de collaboration (COS AA CCM-A) .....	32
4.2. Service d'analyse de l'adoption de solutions de collaboration (COS AA CCM-UAS).....	32
4.3. Gouvernance et Stratégie d'adoption de solutions de collaboration (COS AA CCM-SG) .....	33
4.4. Marketing et communication relatifs à l'adoption de solutions de collaboration (COS AA CCM-MKTG).....	33
4.5. Formation à l'adoption de solutions de collaboration (COS AA CCM-T).....	34
4.6. Centre de référence de la collaboration (COS KL CCM-CRC) .....	35
<b>5. Gestion des services d'expérience de collaboration</b> .....	<b>36</b>
5.1. Gestion des incidents et des problèmes liés à CESM (COS OM CESM-IPM, COS OM CESM-IPM SC, COS OM CESM-IPM VW) .....	37
5.2. Gestion de projets CESM (COS OM CESM-PM, COS OM CESM-PM SC, COS OM CESM-PM VW) .....	38
5.3. Gestion des fournisseurs CESM (COS OM CESM-PM, COS OM CESM-PM SC) .....	38
<b>6. Conférence, messagerie instantanée et réseaux sociaux</b> .....	<b>39</b>
6.1. Service de création de la communauté SC (COS OS CIM-CCE) .....	39
6.2. Assistance SC (COS OM CIM-SCS).....	39
6.3. Recommandations et examen des performances de la solution de collaboration CIMS (COS AA CIM-PRR) .....	40
6.4. Expert CIM (Conferencing and Instant Messaging; Conférence et messagerie instantanée) (COS OS CIM-SME) .....	41
<b>7. Services de collaboration avec les clients</b> .....	<b>43</b>
7.1. Examen des recommandations logicielles UCC (COS AA UCC-PSR) .....	43
7.2. Examen continu de la conception d'architecture UCC (COS AA UCC-ADR).....	44
7.3. Découverte de bureaux Finesse UCC (COS AA UCC-FDD) .....	46
7.4. Analyse des risques du logiciel UCC (COS AA UCC-SRA) .....	47
7.5. Vérification du système UCC (COS AA UCC-SYA) .....	48
7.6. Examen de la conception de routage de précision UCC (COS AA UCC-PRDR).....	49

7.7.	Examen continu de la conception des scénarios UCC (COS OS UCC-SDR).....	51
7.8.	Découverte des rapports UCC (COS OS UCC-RPTD) .....	52
7.9.	Conseils en affaires UCC (COS OS UCC-CONS) .....	53
7.10.	Service personnalisé de conseils d'ingénierie UCC offert par un expert (COS OS UCC-CSME) .....	55
7.11.	Planification de la stratégie de migration UCC (COS OS UCC-MIG).....	55
7.12.	Assistance à la gestion des incidents UCC (COS OM UCC-IM).....	58
7.13.	Contrôle de l'intégrité de l'assistance opérationnelle UCC (COS OM UCC-OSR-HC).....	59
<b>8.</b>	<b>Services pour les communications unifiées.....</b>	<b>60</b>
8.1.	Évaluation de la sécurité UC (COS AA UC-SECA).....	60
8.2.	Alignement stratégique des communications unifiées (COS AA UC-BA) .....	60
8.3.	Vérification de sécurité Collaboration Edge (COS AA UC-ESA).....	61
8.4.	Meilleures pratiques de gestion de programme (COS AA UC-PMO-BP).....	62
8.5.	Analyse des lacunes de gestion de programme (COS AA UC-PMO-GA).....	63
8.6.	Service d'assistance à la mise en œuvre des communications unifiées (COS OS UC-IS).....	64
8.7.	Test du réseau UC (COS OS UC-NTEST) .....	65
8.8.	Assistance à l'automatisation en masse UC (COS OS UC-BULK) .....	65
8.9.	Service de données de collaboration de Cisco (COS OS UC-CDS).....	66
8.10.	Planification de la gestion du programme (COS OS UC-PMO-PMP) .....	67
8.11.	Conseils de gestion du programme (COS AA UC-PMO-PMC).....	68
8.12.	Élaboration du dossier d'exploitation opérationnel UC (COS OM UC-RB) .....	69
<b>9.</b>	<b>Services Video Collaboration Exchange (VCX).....</b>	<b>71</b>
9.1.	Planification des capacités de VCX (COS AA VCX-CAPR) .....	71
9.2.	Création du rapport de gestion de la disponibilité du système VCX (COS AA VCX-AMR) .....	72
9.3.	Recommandation du logiciel proactif VCX et alertes de sécurité du logiciel (COS AA VCX-PSR SSA) .....	72
9.4.	Assistance permanente pour la conception du système VCX (COS OS VCX-ODS) .....	74
9.5.	Assistance pour la gestion de la configuration du système VCX (COS OM VCX-CFGM) .....	75

# 1. Résumé des Services et responsabilités générales

Les Services d'optimisation de la collaboration comprennent les secteurs des audits et des évaluations, du soutien à l'optimisation; de la gestion des opérations, et des connaissances et de l'apprentissage. Les Services d'optimisation de la collaboration proposent une assistance Cisco à distance pour la ou les familles de produits Cisco suivant(e)s :

## Technologies

- Communications unifiées (UC)
  - Solutions Cisco Unified Communications Manager (CUCM), Cisco Unity Connection, Solution Cisco Unified Presence, Cisco Mobility, Cisco Unified Personal Communicator (CUPC), Cisco Mobile Communicator, Cisco Unified Contact Center Express, Cisco Emergency Responder
- Collaboration avec les clients (Customer Collaboration, UCC)
  - Unified Contact Center Enterprise/Host Editions (UCCE/UCCH), Unified Contact Center ICM (UICM), Unified Customer Voice Portal (UCVP), système de réponse vocale interactif unifié (Unified Interactive Voice Response, IP-IVR), et Cisco Unified Intelligent Center (CUIC) pour l'élaboration de rapports sur le Centre d'appel unifié
- Vidéo pour entreprises (Business Video, BV)
  - Cisco TelePresence
- Visioconférences et messagerie instantanée (CIM)
  - Unified MeetingPlace, Cisco WebEx, Cisco WebEx Connect et Cisco Jabber
- Collaboration sociale (Social Collaboration, SC)
  - Les logiciels de réseaux sociaux Enterprise comprennent (entre autres) : Cisco WebEx Social, Jive, IBM Connections, MS SharePoint et Salesforce.com Chatter.
- Video Collaboration Exchange (VCX)
  - Cisco TelePresence Exchange (CTX)

Cisco s'engage à fournir les Services d'optimisation de collaboration décrits ci-dessous, comme sélectionnés et détaillés sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco doit fournir un devis pour les services (le « Devis ») précisant l'étendue des services et la durée de prestation de ces derniers par Cisco. Cisco doit recevoir un Bon de commande faisant référence au Devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document.

Les références à la solution de collaboration Cisco désignent une solution constituée de logiciels ou de matériel Cisco nécessaires pour au moins l'une des Technologies ci-dessus conformément au Devis.

## Responsabilités de Cisco

Cisco fournira les Services d'optimisation de la collaboration durant les heures d'ouverture normales, ainsi qu'à distance (sauf indication contraire).

Les Services d'optimisation de la collaboration consistent en une offre de conseils visant à examiner la solution de collaboration Cisco déjà installée et déployée par le Client.

Les Services d'optimisation de la collaboration de Cisco comprennent les Services ci-dessous. Cisco fournira les prestations d'assistance générale suivantes pour tous les services sélectionnés par le Client :

## Assistance générale de Cisco

- Désigner un spécialiste en ingénierie (« Spécialiste en ingénierie des services Cisco ») pour jouer le rôle d'interface principale auprès du Client en ce qui concerne son réseau.
- Planifier avec le Client des réunions trimestrielles, dans la limite de quatre (4) visites par an (ne pas dépasser un total cumulé de huit (8) jours) sur le site du Client afin de passer en revue les éléments livrables et les activités, et de planifier le trimestre suivant. D'autres visites seront mutuellement convenues aux taux de main d'œuvre et de déplacement en vigueur chez Cisco au moment concerné.

- Planifier des conférences téléphoniques périodiques (généralement hebdomadaires) pour examiner le statut de la Solution de collaboration, la planification et les Services fournis.
- Mettre à disposition des outils d'applications logicielles, des ensembles d'outils et des méthodologies facilitant les communications (« Outils de collaboration ») pour organiser des réunions, gérer la documentation, la messagerie instantanée, le partage de PC de bureau et les espaces de collaboration.
- Établir un alias de messagerie Cisco propre au Client pour faciliter la communication avec le Spécialiste en ingénierie des services Cisco.
- Fournir certains outils de collecte de données que Cisco juge pertinents pour la collecte de données de la Solution de collaboration durant la période de prestation des services, sous réserve du règlement des frais dus à Cisco conformément à la présente Description de service. Les outils de collecte de données peuvent ou peuvent ne pas inclure du matériel ou des logiciels. Le Client reconnaît et accepte que Cisco conserve tous ses droits, ses titres et ses intérêts sur les Outils de collecte de données. Outre les outils fournis par Cisco, le spécialiste en ingénierie des services Cisco peut utiliser des données, scénarios ou outils internes fournis par le Client pour collecter des données de la Solution de collaboration du Client.

### Responsabilités générales du Client

Si le Client assume une des responsabilités ci-après lors de la prestation de service fournie par Cisco dans le cadre d'un service Cisco auxiliaire auquel il a souscrit, il est possible que les responsabilités particulières décrites dans ce Service ne s'appliquent pas.

- Assurer la participation des parties prenantes majeures ainsi que du personnel commercial, d'ingénierie et d'exécution pendant les réunions de lancement, les entretiens, les ateliers et l'examen des résultats.
- Mettre à la disposition de Cisco des renseignements détaillés décrivant les exigences et les objectifs du Client pour son réseau notamment en matière d'évolutivité, de sécurité et de facilité de gestion, de feuille de route et de modifications ainsi que de composants de la solution comme le matériel, la quantité et les versions logicielles.
- Désigner entre deux (2) et six (6) représentants techniques. Il doit s'agir d'employés du Client dans un centre d'assistance réseau centralisé ( Centre d'assistance technique du Client) qui joueront le rôle d'interlocuteurs techniques privilégiés du spécialiste en ingénierie des services Cisco. Le Client désignera comme personnes-ressources des ingénieurs expérimentés, dotés des compétences appropriées pour apporter les modifications nécessaires à la configuration du réseau. Un cadre supérieur (membre de la direction ou de l'équipe technique) sera désigné pour remplir la fonction d'interlocuteur principal du client en charge de la gestion de la mise en œuvre des services choisis dans le cadre de cette description de service (par exemple, présider les conférences téléphoniques hebdomadaires, faciliter la hiérarchisation des projets et des activités).
- Le TAC du Client devra maintenir une administration réseau centralisée de son réseau pris en charge en vertu de la présente Description de service et être en mesure de fournir une assistance de niveau 1 et de niveau 2.
- Fournir un accès électronique raisonnable au réseau du Client pour permettre au spécialiste en ingénierie des services Cisco d'apporter son aide.
- Si Cisco fournit des scénarios ou des Outils de collecte de données sur le site du Client, ce dernier devra s'assurer que ces scénarios ou outils sont situés dans une zone sécurisée, au sein d'un environnement réseau protégé au moyen d'un pare-feu et sur un réseau local sécurisé, sous clef et avec accès limité aux employés ou sous-traitants du Client qui ont besoin d'accéder aux Outils de collecte de données et de connaître le contenu des résultats de ces outils. Dans le cas où l'outil de collecte de données fourni par Cisco est un logiciel, le client s'engage à mettre à disposition des ordinateurs appropriés et à télécharger les logiciels nécessaires. Le Client assume l'entière responsabilité en cas d'endommagement, de perte ou de vol des Outils de collecte de données lorsqu'ils sont en sa possession. Le Client doit restituer le ou les outil(s) de collecte de données à Cisco immédiatement après que Cisco en a fait la demande, à la date qui intervient le plus tôt entre (i) l'expiration ou la résiliation de la Description des services et (ii) la demande par Cisco de renvoi des outils de collecte de données en possession du Client.
- Autoriser les services à distance dans l'éventualité où, pour des raisons, entre autres, de sécurité, le Client n'autorise pas l'installation d'outils de données ou l'accès aux bases de données pertinentes, aux serveurs et aux outils de configuration des applications. Le Client sera alors responsable des coûts supplémentaires liés à la mise en place de ces services sur des sites et des emplacements spécifiques.
- Fournir une carte de topologie du réseau, les détails de configuration et des renseignements sur les nouvelles fonctionnalités mises en œuvre selon les besoins.
- En cas de modification de la composition du réseau, une fois que les Services sélectionnés dans la présente Description de service auront été mis en place, le Client devra en informer Cisco par écrit dans les dix (10) jours suivant la modification. Cisco peut modifier sa tarification si la composition du réseau dépasse le prix de départ des Services.
- Créer et gérer un alias de courriel interne pour communiquer avec le spécialiste en ingénierie des services Cisco.

- Endosser la responsabilité globale de toute incidence des processus opérationnels et de toutes les applications de modification de processus.
- Fournir aux personnes désignées des instructions sur la procédure et le processus pour lancer le dossier et collaborer avec le spécialiste en ingénierie des services Cisco.
- Informer Cisco de ses procédures opérationnelles standard en lien avec ses pratiques commerciales, sa nomenclature opérationnelle interne et son réseau afin de permettre à Cisco de communiquer et de discuter efficacement des dossiers avec le Client en fonction du contexte spécifique à son environnement commercial.
- Fourniture de tous les renseignements nécessaires pour permettre à Cisco de réaliser une analyse de cause première.
- Fournir de l'aide à l'équipe de Cisco pour collecter les renseignements nécessaires aux services de performance et d'optimisation utilisant, ou non, les outils automatiques.
- Informer Cisco de toute modification substantielle ou de tout projet lié à la solution de collaboration de Cisco pouvant avoir des conséquences sur l'architecture déployée prise en charge.

### **1.1. Service des communications unifiées de Cisco (UC)**

#### **Responsabilités du Client**

#### **En plus des Responsabilités générales du Client, le Client est tenu de :**

- Fournir des renseignements sur les accords de niveau de service pour toutes les communications unifiées de Cisco (UC).
- Fournir des renseignements sur les applications supplémentaires Cisco UC prises en charge par la solution.
- Identifier les problèmes et les préoccupations du Client liés à Cisco UC.

### **1.2. Solutions vidéo commerciales : Services d'assistance pour l'analyse et le suivi de la téléprésence (Cisco TelePresence Analysis and Reporting Support Services, TARS)**

Le Service d'assistance pour l'analyse et le suivi de Cisco Telepresence (TelePresence Analysis and Reporting Support Service, TARS) est fourni au moyen du Service d'assistance TARS de Cisco pour aider le client à utiliser la solution d'analyse et de suivi de Cisco TelePresence. Le Centre d'assistance technique (TAC) de Cisco n'ouvrira pas de nouveau dossier concernant le TARS. Le Client doit communiquer directement avec le Service d'assistance TARS de Cisco pour obtenir de l'aide.

#### **Suppositions**

- Tous les Services seront fournis à distance sur le site du Client, sauf accord écrit contraire de Cisco.
- Le Client sera informé par Cisco du renouvellement du TARS jusqu'à quarante-cinq (45) jours avant sa date d'échéance. Si le Client ne renouvelle pas le service, il sera tenu de participer à l'arrêt et à la désinstallation du Logiciel d'extraction de données. Cisco aidera le Client à arrêter et désinstaller le Logiciel d'extraction de données.
- Les demandes de création supplémentaire de modèles de rapports spécialisés ou de formations devront faire l'objet d'une tarification et d'un accord distincts.
- Tous les services seront fournis en anglais, sauf accord contraire entre le Client et Cisco.
- Le TARS nécessite CUCM (8.5) et TMS (13.x) ou une version ultérieure.
- Si le Client souhaite renouveler le logiciel d'analyse et de création de rapports pour Cico TelePresence au-delà de la durée initiale des Services, il doit procéder au renouvellement par le biais du service de ventes Cisco.
- Il incombe au Client de déterminer ses besoins. Ce dernier conserve la responsabilité globale pour l'ensemble de l'impact des processus opérationnels et les mises en œuvre de changement de processus.
- Tous les renseignements (notamment les conceptions, les topologies et les exigences) que le Client fournit sont supposés être à jour et valides pour son environnement actuel. Les Services décrits aux présentes sont basés sur les renseignements que le Client a fournis à Cisco pendant la prestation des Services.
- Cisco pourra fournir au Client un Logiciel afin de participer au diagnostic et à la résolution du problème. Ces Logiciels sont la propriété de Cisco et le Client doit les restituer rapidement à l'entreprise Cisco si cette dernière en fait la demande.
- La résolution de problèmes considérés par Cisco comme des demandes d'amélioration ou des modifications apportées par le Client à la configuration du système TARS, pour lesquels le TARS a été mis au point, requiert un Énoncé des travaux distinct.

## Définitions supplémentaires

Les termes suivants, tels qu'ils sont définis ci-après, s'appliquent uniquement aux Services d'assistance aux logiciels TAR :

- **Correction de bogues** désigne toute modification ou révision apportée au TAR, autre qu'une Amélioration, visant à corriger une erreur ou à fournir d'autres corrections.
- **Dossier** désigne un problème d'assistance unique et les efforts raisonnables nécessaires pour le résoudre, comme l'assistance technique fournie par le personnel du Partenaire tiers au Client concernant les questions, les clarifications, les problèmes, la correction des bogues, le statut et le signalement du Dossier à l'égard du logiciel TAR. Un problème d'assistance unique ne peut pas être décomposé en questions secondaires. Si un Dossier comporte plusieurs questions, chaque question secondaire est considérée comme un Dossier distinct. Un Dossier peut nécessiter plusieurs appels téléphoniques et des recherches hors ligne pour parvenir à une résolution finale. Cisco a le droit de fermer un Dossier si : a) le Dossier ne relève pas d'un problème, mais plutôt d'une demande d'Amélioration; b) le Dossier ne relève pas d'un problème, mais plutôt d'une caractéristique inhérente au produit ou c) une solution de contournement a été prévue pour la résolution.
- **Version corrective** : cette version contient des correctifs pour les défauts logiciels introduits dans toute version de contenu ou version majeure antérieure.
- **Amélioration** désigne un changement, un ajout ou une nouvelle version, autre qu'une Correction de bogues, apporté au Logiciel TAR qui ajoute de nouvelles fonctions ou caractéristiques, ou améliore les fonctions ou les performances en modifiant la conception du système.
- **Agent d'extraction des données** désigne le logiciel installé dans l'environnement réseau du Client et permettant d'extraire et d'envoyer les données nécessaires à la réalisation des Services.

### 1.3. Service de visioconférence et de messagerie instantanée (CIM)

#### Hypothèses relatives aux visioconférences et à la messagerie instantanée

- Le Client est tenu d'assurer la coordination et la planification de chaque mise à niveau de la Solution de visioconférence et de messagerie instantanée auprès de ses communautés d'utilisateurs finaux.
- Le Client doit désigner un ou plusieurs administrateurs système dédié(s) aux Solutions de visioconférence et de messagerie instantanée pour toutes les activités postérieures à l'installation.
- Le cas échéant, le Site du Client doit être prêt avant la date de prestation des Services prévue par Cisco. Tous les coûts supplémentaires engagés par le Client du fait de retards relèvent de sa responsabilité exclusive.
- Cisco n'est aucunement responsable de tout dommage résultant d'une erreur dans les spécifications de conception réseau ni de tout dommage causé suite à l'application par le Client des recommandations de Cisco.
- Cisco ne doit pas assumer la possession du réseau du Client, des spécifications de conception réseau ou l'échec de leur mise en œuvre.
- Si du matériel est requis pour assurer le fonctionnement normal du Logiciel, le Client achètera le matériel, dans le cadre d'un contrat distinct, afin d'obtenir la version du Logiciel.
- Le Client peut, s'il le souhaite, refuser d'accepter une version de Logiciel sauf si cette version est requise pour la conformité à la sécurité ou la conformité aux réglementations.
- Les caractéristiques facultatives présentes dans les nouvelles versions de Logiciels peuvent être facturées si elles ne sont pas actuellement installées sur le système du Client.
- Les Services pour l'infrastructure réseau et les applications du réseau autres que la solution de visioconférence et de messagerie instantanée (par exemple, la téléphonie IP, le réseau de diffusion de contenu, le centre d'appels, les technologies de réseau local sans fil) sont fournis dans le cadre d'un contrat distinct.

Les mises à jour relatives à la Solution de visioconférence et de messagerie instantanée ne sont pas fournies dans le cadre de ce Service. Toute mise à jour que le Client décide de recevoir sera fournie dans le cadre d'un contrat de service distinct.

## 2. Services regroupés

### 2.1. Vérifications et évaluations

#### 2.1.1. Rapport de recommandations logicielles proactives (COS AA UC-PSR, COS AA CIM-PSR)

Le Service Rapport de recommandations logicielles proactives est une composante de la gamme des Services d'optimisation de la collaboration de Cisco (Cisco Collaboration Optimization Services). Il est recommandé pour traiter divers domaines liés aux Logiciels : bogues logiciels, notices urgentes, publications de fin de vie/d'assistance (EoX), augmentation du nombre de dossiers communiqués au Centre d'assistance technique (TAC) du Client, croissance du réseau, demandes de nouvelles fonctionnalités de la part du Client, problèmes de gestion de la configuration, nouvelles versions logicielles Cisco et mises à jour des formations logicielles. Le Service identifie et évalue la liste des défauts ouverts présents dans une version de logiciel qui renferme les fonctionnalités répondant aux besoins actuels et futurs du Client en termes de caractéristiques, de fonctionnalités ou de capacités. Le processus évalue également la manière dont les événements planifiés (p. ex., mises à niveau matérielles et logicielles) auraient un impact sur le niveau de version logicielle actuel.

Le Service de recommandations logicielles proactives est disponible pour une ou plusieurs des technologies suivantes, selon ce qui est indiqué dans le devis du Client :

- Communications unifiées (UC)
- Visioconférences et messagerie instantanée (CIM)

#### Responsabilités de Cisco

- Obtenir l'inventaire du logiciel de la solution de collaboration Cisco auprès du Client.
- Réunir les besoins communiqués par le Client en ce qui concerne les renseignements sur le logiciel, les fonctions, les caractéristiques et les capacités.
- Évaluer les versions actuelles et cibles des logiciels pour des questions d'interopérabilité.
- Déterminer si les versions actuelles des Logiciels répondront aux besoins actuels et cibles du Client.
- En fonction de l'environnement du Client et de ses besoins ciblés en termes de fonctionnalités, élaborer une stratégie logicielle actuelle et ciblée en identifiant les versions particulières permettant d'atteindre les objectifs du Client.
- Déterminer la stratégie de mise à niveau et de correctif pour la solution de collaboration Cisco en fonction des besoins opérationnels du Client.
- Élaborer le Rapport de recommandations logicielles proactives sur la base des conclusions. En fonction de la complexité de l'environnement et des capacités, le spécialiste en ingénierie des services Cisco peut :
  - discuter de la mise en œuvre d'une ou plusieurs solutions alternatives,
  - identifier et limiter les risques en offrant des recommandations au Client sur la manière de tester le système, en réalisant des tests en laboratoire le cas échéant,
  - discuter avec le Client d'expériences analogues en termes d'environnement.
- Examiner le Rapport de recommandations logicielles proactives et le transmettre au Client pour qu'il l'approuve.
  - **Produit livrable : Rapport de recommandations logicielles proactives**

#### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Désigner un interlocuteur unique qui sera disponible au cours des heures ouvrables normales de Cisco pour rencontrer le spécialiste en ingénierie des services Cisco et discuter des besoins en termes de site et de système.
- Fournir les détails des versions actuelles des logiciels et du matériel pour l'ensemble des composants de la solution de collaboration Cisco.
- Fournir des schémas d'architecture de haut niveau, présentant les emplacements de tous les composants nécessaires (par exemple, emplacement géographique ou emplacement au sein du réseau).
- Indiquer les besoins actuels et futurs en termes de caractéristiques, de fonctionnalités et de capacités, y compris les documents d'origine des besoins liés à la solution de collaboration Cisco, ainsi que tout autre renseignement pertinent demandé par Cisco.



- Mobiliser les ressources nécessaires identifiées par Cisco, le cas échéant.
- Examiner la solution proposée ou les solutions alternatives pour les problèmes du Client et approuver la mise en œuvre des solutions.
- Permettre un accès à distance ou sur site aux périphériques réseau liés à toute mise à niveau logicielle proposée ou approuvée.
- Examiner et approuver le Rapport de recommandations logicielles proactives.

### 2.1.2. Audit de la stabilité (COS AA UC-SA, COS AA BV-SA, COS AA CIM-SA)

Le Service d'audit de la stabilité prévoit une collecte et une analyse de données relatives à différents domaines du réseau du Client, notamment la conception de l'infrastructure, l'intégrité des périphériques, le matériel, les versions de logiciels et la configuration propre aux applications sur la base du respect des pratiques exemplaires de Cisco pour les déploiements de solutions de collaboration. Le processus identifiera les lacunes et les risques potentiels au sein des systèmes qui devront être résolus pour arriver à un environnement stable sur la base des pratiques exemplaires du secteur et de Cisco et des modèles de travail reconnus.

Le Service d'audit de la stabilité est disponible pour une ou plusieurs des technologies suivantes, selon ce qui est indiqué dans le devis du Client :

- Communications unifiées (UC)
- Vidéo pour entreprises (Business Video, BV)
- Visioconférences et messagerie instantanée (CIM)

#### Responsabilités de Cisco

- Organiser des entretiens sur site ou à distance avec divers membres du personnel d'administration et d'exploitation pour la collecte et l'analyse des renseignements, la détermination des niveaux de logiciel appropriés et les modifications de configuration recommandées.
- Recueillir les données de configuration des logiciels de la solution de collaboration Cisco à l'aide de l'outil d'audit des communications unifiées de Cisco (UCAT), d'outils tiers et de la fiche technique d'audit de la stabilité.
- Réaliser un inventaire complet de l'infrastructure réseau actuelle.
- Obtenir les outils de la Suite de gestion des communications unifiées de Cisco, le cas échéant.
- Analyser les renseignements et les données recueillis et créer un Rapport d'audit de la stabilité mettant en exergue les lacunes potentielles et les recommandations en matière de logiciels ou de configuration, en se basant sur les pratiques exemplaires de Cisco.
- Soumettre et examiner les conclusions et les recommandations du Rapport d'audit de la stabilité avec le Client afin qu'il les approuve.
- Si le Client inclut la composante de la solution vidéo pour entreprises (BV), outre les responsabilités décrites ci-dessus, Cisco peut :
  - inclure les éléments suivants : configuration des codecs, configuration des logiciels et du matériel afférents au serveur CUCM, configuration de CTS-MAN, configuration de CTMS, statistiques de réunions, analyse SLA pour l'emplacement optimisé de CTMS dans le réseau et analyse et configuration de la redondance des composants,
  - collecter des renseignements en analysant les composants du réseau de TP PATH et les données, identifier les lacunes en se basant sur l'analyse de ces données.
- **Produit livrable : rapport d'audit de la stabilité**

#### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Le spécialiste technique affecté aux exploitations du Client fournit un accès à l'environnement réseau, notamment un accès à l'inventaire et aux renseignements documentés sur le réseau, ainsi que des connexions à du matériel de diagnostic approuvé pour la collecte des renseignements.
- Obtenir l'approbation du Client pour déployer les outils de Cisco ou de tierces parties pour la découverte du réseau, l'inventaire et la collecte de données de performance, le cas échéant.
- Fournir une exemption de sécurité pour utiliser tout logiciel Cisco ou tiers sur le réseau du Client afin de pouvoir se servir de l'outil de collecte de données d'inventaire et de renseignements sur les performances.
- Le Client s'engage à indiquer les problèmes de stabilité (le cas échéant), les défaillances récentes du réseau et les signalements de dossiers auprès du centre d'assistance technique de Cisco (TAC).

- Transmettre à Cisco un schéma détaillé de la topologie du réseau, des rapports sur la détection et l'inventaire du réseau, ainsi que des statistiques ou rapports sur les performances, et achever l'inventaire de l'environnement Cisco existant, comme cela est indiqué dans le Devis du Client (le cas échéant).
- Transmettre la liste des participants devant être interrogés par Cisco par rapport à l'audit. Le Client doit indiquer leurs fonctions et responsabilités au sein de la structure.
- Informer de tout retard lié aux modifications prévues dans le réseau pendant la procédure de vérification.
- Examiner, approuver et exécuter les recommandations figurant dans le Rapport d'audit de la stabilité

### 2.1.3. Alerte de sécurité logicielle (COS AA UC-SSA, COS AA CIM-SSA)

Le service Alerte de sécurité logicielle offre une analyse proactive des avis de sécurité créés par Cisco (les PSIRT). En cas de découverte de problèmes de sécurité pouvant influencer sur la Solution de collaboration du Client impliquant des produits Cisco, Cisco recommandera des actions pour protéger la Solution de collaboration Cisco contre tout problème potentiel.

Le Service Alerte de sécurité logicielle est disponible pour une ou plusieurs des technologies suivantes, selon ce qui est indiqué dans le devis du Client :

- Communications unifiées (UC)
- Visioconférences et messagerie instantanée (CIM)

#### Responsabilités de Cisco

- Effectuer une analyse des notifications PSIRT de Cisco et indiquer comment elles peuvent avoir un impact sur la solution du Client.
- En fonction de la résolution PSIRT proposée, le Spécialiste en ingénierie des services Cisco peut effectuer les actions suivantes :
  - Aider le Client en formulant des recommandations sur le type de test approprié qu'il doit effectuer.
  - Étudier les environnements similaires et corrélérer les fonctionnalités avec le code.
  - **Produit livrable : Rapport d'alerte de sécurité logicielle**

#### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Détails de la version logicielle et matérielle actuelle des composants achetés pour la solution de collaboration Cisco
- Dessin d'architecture de haut niveau qui montre l'emplacement des composants (par exemple emplacement géographique ou au sein du Réseau).
- Exigences cibles et actuelles de caractéristiques/fonctionnalités et de capacités, comprenant les documents initiaux d'exigences de conception de Cisco.
- Examiner la solution ou le contournement proposé pour le problème du Client et approuver la mise en œuvre de la ou des solutions.
- Accès à distance ou sur place aux périphériques réseau liés au problème. Si un accès sur place est nécessaire, le Client réglera les dépenses du personnel de Cisco.
- Examiner les recommandations incluses dans le rapport d'alertes de sécurité logicielle.

## 2.2. Assistance à l'optimisation

### 2.2.1. Assistance permanente à la conception (COS OS UC-OS, COS OS CIM-OS, COS OS BV-OS)

Le Service d'assistance permanente à la conception évalue les documents de conceptions existants du Client en fonction des meilleures pratiques et des normes du secteur publiées. Le Service d'assistance permanente à la conception aide le Client à relever de nombreux défis pratiques et techniques courants propres à l'expansion de service d'une solution de collaboration Cisco.

Le Service d'assistance permanente à la conception est disponible pour une ou plusieurs des technologies ci-dessous, comme mentionné dans le devis du Client :

- Communications unifiées (UC)
- Visioconférences et messagerie instantanée (CIM)
- Vidéo pour entreprises (Business Video, BV)

## Responsabilités de Cisco

- Programmer avec le Client des réunions avec les parties prenantes pour évaluer les demandes techniques et les demandes d'application détaillées propres au site, notamment les conseils en matière de capacités des fonctionnalités et le déploiement par le Client de nouvelles caractéristiques et fonctionnalités incluses dans les mises à niveau proposées par Cisco dans le cadre d'un contrat d'assistance distinct.
- Examiner les éléments suivants avec les parties prenantes du Client lors des entretiens ou des réunions :
  - Objectifs commerciaux à court et long termes.
  - Solution de collaboration Cisco du Client et conception de l'infrastructure réseau.
  - Analyse des exigences documentées de caractéristiques et de fonctionnalités ainsi que la direction de l'entreprise par rapport à la conception et aux besoins actuels.
  - Exigences en matière de caractéristiques et fonctionnalités
  - Capacités actuelles du système et plans d'augmentation future des capacités
  - Impacts potentiels sur l'environnement de solution de collaboration Cisco du Client.
  - Conception(s) du plan de numérotation et du protocole
- Effectuer un examen complet pour chaque modèle de site pour les déploiements multisites.
- Évaluer le matériel et les logiciels nécessaires pour prendre en charge la croissance, les problèmes liés à la fin d'exclusivité des composants, et les conseils et instructions de configuration pour l'installation de tout nouveau matériel ou logiciel.
- Fournir des conseils d'installation et des instructions de configuration pour installer tout nouveau matériel ou logiciel.
- Examiner le plan étape par étape du Client fourni par les partenaires tiers de mise en œuvre pour aborder la croissance prévue tout en réduisant les problèmes potentiels.
- Examiner les documents de conception du Client, les exigences en matière de caractéristiques et fonctionnalités, la sécurité des applications, le processus de contrôle des modifications et les plans d'affaires.
- Fournir une assistance consultative continue en matière de conception pour tout nouveau site ou toute nouvelle fonctionnalité, des capacités accrues ou l'ajout d'applications de Solution de collaboration Cisco susceptibles d'influencer la conception existante.
- Le cas échéant, les services suivants seront fournis pour les services de fédération :
  - Examiner avec le Client les exigences de fédération (sécurité, interopérabilité, routage, politiques, domaines internes et externes, plateformes de tierce partie, etc.).
  - Gérer le portail de fédération en fonction des exigences de fédération du Client.
  - Fournir des fonctionnalités de rapports pour suivre l'utilisation et d'autres mesures.

## Responsabilités du Client

### Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :

- Programmer une réunion ou des entretiens pour que Cisco discute des demandes techniques et des demandes d'application détaillées propres au site.
- Mettre à disposition tous les documents sur le réseau.
- Permettre d'accéder à distance ou sur place aux périphériques réseau inclus dans l'étude de la conception.
- Mettre à jour la Solution et le Plan de tests d'acceptation propres au site, le Plan d'assistance le jour suivant le transfert et la Conception détaillée comme demandé par Cisco.
- Mettre en œuvre les modifications de conception de collaboration de Cisco et les tests d'acceptation.
- Le cas échéant, fournir à Cisco les exigences de service de fédération et envoyer à Cisco les modifications demandées :
  - Provisionner la plateforme UC au moyen du portail de fédération fourni.
  - Fournir les coordonnées de la personne-ressource au partenaire de fédération pour créer le compte.

## 2.2.2. Assistance à distance à la mise à niveau (COS OS BV-RU, COS OS CIM-RU)

Le Service d'assistance à distance à la mise à niveau collabore avec le Client pour élaborer un Plan de mise à niveau qui sera utilisé par le Client lors de la mise à niveau logicielle de la solution de collaboration Cisco existante du Client. Cisco aidera le Client à définir un chemin de recours hiérarchique approprié que le Client utilisera lorsque cela sera nécessaire, pour résoudre des cas ou des problèmes. Un spécialiste en ingénierie des services Cisco sera disponible pour fournir des conseils et des directives au Client durant les périodes de maintenance prédéfinies. Le Service d'assistance à distance à la mise à niveau sera fourni à distance, et aucune assistance ne sera fournie sur place.

Le Service d'assistance permanente à la conception est disponible pour une ou plusieurs des technologies ci-dessous, comme mentionné dans le devis du Client :

- Vidéo pour entreprises (Business Video, BV)
- Visioconférences et messagerie instantanée (CIM)

### Responsabilités de Cisco

- Fournir un Plan de gestion de la mise à jour, qui peut inclure les éléments suivants :
  - Procédures écrites étape par étape pour les mises à jour de logiciels et de matériel, ainsi que les mises à niveau et modifications de ces derniers. Cette procédure sera adaptée aux exigences spécifiques du Client et aux composants à mettre à niveau.
  - Fournir une estimation du temps nécessaire pour effectuer les mises à niveau.
  - Collaborer avec le Client pour fournir des points de données pertinents pour chaque période de maintenance de la gestion du changement qui doit être prévue ou effectuée.
  - Documenter toutes les versions en cours de tous les produits dépendants.
  - Répertorier toutes les opérations et applications en cours pour vérifier qu'elles fonctionnent comme prévu.
  - Créer un Plan de test d'acceptation en fonction du type de mise à jour, de mise à niveau ou de modification pour que le Client l'approuve.
  - Identifier et recommander tous les nouveaux paramètres conformément aux exigences du Client pour le logiciel concerné.
  - Fournir un Plan de contingence de mise à niveau.
- Cisco référence toutes les versions pour confirmer qu'aucun problème lié à un bogue n'a été détecté.
- Cisco définira un chemin de recours hiérarchique avec le Client en fonction de la gravité afin que les spécialistes en ingénierie des services Cisco aident le Client et le TAC de Cisco à résoudre le problème, si nécessaire.
- Un spécialiste en ingénierie des services Cisco sera disponible à distance pour fournir des conseils et des directives en soutien aux modifications de l'environnement du Client durant les périodes de maintenance prédéterminées. Le Client doit organiser ces modifications 21 jours à l'avance.
- Collaborer avec le Client pour aider à valider la fonctionnalité après la mise à niveau et aider le TAC/RMS à résoudre tous les problèmes.
- Cisco n'apportera aucune modification à l'environnement du Client.
  - **Éléments livrables : rapport de plan de gestion de mise à niveau, plan de contingence de mise à niveau et plan de test d'acceptation**

### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Désigner une personne-ressource primaire et secondaire tout au long de la planification du projet de mise à niveau.
- Désigner une personne-ressource pour la mise en œuvre informatique et l'engagement des ressources.
- S'assurer que les personnes-ressources de l'équipe du réseau local/réseau WAN et d'autres équipes d'ingénierie sont identifiées et disponibles si l'accès aux périphériques est requis pour le dépannage et la mise à niveau.
- Fournir à Cisco la validation des sauvegardes récentes et l'accès aux configurations et images sauvegardées
- Fournir un accès à distance/sur site aux périphériques réseau si nécessaire.
- S'assurer que la période de maintenance a été approuvée, et respecte l'estimation que le spécialiste en ingénierie des services Cisco a recommandée. Fournir à Cisco la conception réseau la plus récente.
- Apporter les modifications nécessaires à l'environnement du Client, sur les conseils de Cisco.
- Aider à la validation et aux tests postérieurs à la mise à niveau.

### 2.2.3. Service de correction d'optimisation de la collaboration (COS OS UC-ORS)

Le Service de correction d'optimisation de la collaboration modifiera la solution de collaboration du Client en fonction des exceptions et des recommandations du service d'audit de stabilité. Le service tire parti des éléments fondamentaux de COS, notamment les audits de stabilité pour les communications unifiées, le centre d'appel et la vidéo pour entreprise. Cisco effectuera la correction des exceptions en utilisant les outils de collaboration Cisco AS, l'automatisation du processus de flux de travail et l'intervention manuelle pour mettre en œuvre les modifications de configuration correspondantes.

Le Service de correction d'optimisation de la collaboration met à profit la plateforme d'orchestration puissante de Cisco pour fournir un flux de travail basé sur les meilleures pratiques et directives opérationnelles du Client et de Cisco. Un spécialiste en ingénierie des services Cisco évaluera l'impact de ces modifications, enverra la notification d'approbation pour effectuer la correction et apportera les modifications après approbation. Ces modifications sont requises pour optimiser la solution de collaboration du Client en mettant à profit les outils d'automatisation et l'expertise AS de Cisco pour maintenir la sécurité et la stabilité des applications essentielles.

Cisco déploiera des outils pour activer le service de correction d'optimisation. Une fois activés, ces outils permettent de recueillir des données depuis le réseau du client, de les stocker et de générer des rapports, ainsi que de fournir une interface d'administration informatique au client et d'effectuer des corrections. Ces outils communiquent avec le centre de données Cisco pour les politiques, les règles et les autres contenus propriétaires de Cisco. L'activation des Services de correction d'optimisation de Cisco requiert généralement que ces outils soient placés dans un concentrateur ou au siège du Client.

Ces outils seront utilisés pour mettre en place la fonctionnalité principale de correction de la gestion de la configuration incluant les Services de correction d'optimisation décrits dans ce document.

#### Responsabilités de Cisco

##### • Consultation et correction continues

- Examiner les exceptions identifiées par les outils de collaboration Cisco AS dans le cadre de cette plateforme.
- Analyser l'impact des modifications de la solution de collaboration du Client.
- Examiner avec le Client la liste des exceptions à corriger en utilisant les outils de collaboration Cisco AS et les processus d'automatisation du flux de travail.
- Envoyer au Client la notification de toutes les exceptions à corriger pour approbation.
- Une fois que l'approbation est reçue, Cisco exécutera des scénarios et des flux de travail pour organiser le processus de gestion du changement et la mise en œuvre des modifications.
- Examiner avec le Client les exceptions qui requièrent une intervention manuelle et analyser l'impact des modifications de la solution de collaboration du Client.
- Envoyer au Client la notification des exceptions devant être corrigées à la main pour approbation.
- Une fois l'approbation reçue, Cisco se conformera au processus de gestion du changement du Client et effectuera les modifications nécessaires à l'aide des meilleures pratiques de Cisco.
- Préparer un rapport de correction d'optimisation de la collaboration incluant toutes les exceptions trouvées, les modifications effectuées pour corriger les exceptions et les problèmes survenus durant le processus de correction.
- Envoyer et examiner les résultats du rapport de correction d'optimisation de la collaboration avec le Client pour approbation.
- **Élément livrable : Rapport de correction d'optimisation de la collaboration**

#### Responsabilités du Client

##### Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :

- Envoyer une liste des participants avec qui Cisco doit s'entretenir. Le Client doit indiquer l'intitulé de leur poste et leur responsabilité au sein de la structure.
- Participer aux réunions, comme requis par Cisco et convenu entre Cisco et le Client.
- Fournir l'accès à l'environnement réseau, y compris l'accès aux renseignements sur le réseau documenté et le répertoire ainsi qu'aux connexions d'équipement de diagnostic approuvées pour la collecte de renseignements.
- Fournir une exemption de sécurité pour utiliser les outils de collaboration Cisco AS sur le réseau afin de pouvoir se servir de l'outil de collecte de données d'inventaire et de renseignements sur les performances.
- Envoyer à Cisco une liste de toutes les personnalisations et intégrations dans l'environnement de solution de collaboration du Client

- Envoyer à Cisco un schéma de topologie détaillé, un inventaire du réseau, des rapports de découverte et des statistiques ou des données de performance, ainsi que l'inventaire complet de la solution de collaboration existante.
- Donner son approbation à Cisco pour le déploiement des outils de collaboration Cisco AS pour la découverte du réseau, l'inventaire, la collecte des données sur les performances, le processus de flux de travail et la gestion du changement, si nécessaire.
- Examiner avec Cisco les étapes requises pour intégrer les outils de collaboration Cisco AS et tout travail de personnalisation requis.
- Collaborer avec Cisco pour installer et configurer les outils de collaboration Cisco AS.
- Envoyer une notification pour tout retard des modifications prévues sur le réseau durant le processus de correction.
- Examiner et approuver les notifications d'exception devant être corrigées par Cisco.
- Examiner et approuver le rapport de correction d'optimisation de la collaboration.

#### **2.2.4. Analyse et cycle de validation-test – Standard (COS OS VT)**

Cisco organisera une série de réunions au cours desquelles elle discutera avec le Client pour bien comprendre les besoins et objectifs du Client concernant les tests des solutions et générera une proposition de Plan de test. Une fois convenu, Cisco exécutera les tests documentés dans le Plan de test et consignera les conclusions dans un rapport pour le Client.

##### **Responsabilités de Cisco**

- Examen des objectifs du Client sur un plan commercial et en matière de tests pour la solution
- Analyse des besoins tels que la stratégie logicielle, les plateformes, la topologie, les protocoles et les configurations
- Élaboration d'un plan de test ou révision/amélioration du plan de test existant;
- Organiser les installations, les équipements et les ressources ;
- Paramétrage du test – Paramétrer le laboratoire physique;
- Réalisation du test – Réaliser le plan de test; et
- Analyse des résultats du test – Faire figurer les résultats dans un rapport de test.
- L'assistance standard pour l'analyse et le cycle de validation-test est prévue pour une durée comprise entre huit et douze semaines.
- L'assistance à la validation et aux tests est uniquement fournie dans certaines régions et fera l'objet de précisions dans le Devis de Services.

##### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Fournir le document de conception détaillée décrivant comment il convient de créer et de concevoir le Réseau du Client pour répondre à des besoins techniques et des objectifs de conception précis. Le niveau de détail doit être suffisant pour que ce document puisse faire l'objet d'un plan de mise en œuvre.
- Garantir que les parties prenantes et décideurs clés de la conception détaillée sont en mesure de participer à l'exécution du service.
- Fournir ou extraire les renseignements supplémentaires nécessaires pour réaliser la conception (p. ex., caractéristiques du trafic planifié et actuel).
- Fournir des renseignements sur les exigences professionnelles et techniques du Client pour les nouvelles versions logicielles.
- Examiner en détail les changements prévus avec le spécialiste en ingénierie chargé de la validation et des tests.
- Fournir des renseignements sur le processus de certification et le processus de tests en laboratoire du Client.
- Fournir des renseignements sur le processus de contrôle des modifications.
- Fournir des renseignements sur les accords sur les niveaux de service ou les exigences en matière de performance du Réseau.
- Fournir des renseignements sur les applications majeures prises en charge par le Réseau.
- Indiquer quelles applications sont essentielles et leur système de priorités.
- Renseignements relatifs aux plans de continuité, de regroupement et de virtualisation des activités du Client.
- Fournir des renseignements sur la croissance attendue du Réseau et les diverses modifications applicatives.
- Fournir des renseignements sur les mises en œuvre futures de technologie avancée.

## 2.3. Gestion des opérations

### 2.3.1. Assistance à la gestion des incidents et des problèmes (COS OM UC-IM, COS OM CIM-IPM, COS OM BV-IPM, COS OM VCX-IPM)

Le Service d'assistance à la gestion des incidents et des problèmes fournit des fondements proactifs en vue d'améliorer un processus existant de gestion des incidents et des problèmes du Client en activant des outils fonctionnels clés et en appliquant des configurations de meilleures pratiques au sein de l'environnement de la solution de collaboration Cisco du Client.

Le Service d'assistance à la gestion des incidents et des problèmes est fourni pour une ou plusieurs des technologies suivantes, comme indiqué dans le devis du Client :

- Communications unifiées (UC)
- Visioconférences et messagerie instantanée (CIM)
- Vidéo pour entreprises (Business Video, BV)
- Video Collaboration Exchange (VCX)

#### Responsabilités de Cisco

- Fournir les meilleures pratiques d'aptitude à l'usage, qui devront être appliquées à l'environnement de la solution de collaboration du Client, notamment les configurations du suivi et des alarmes, l'élaboration de rapports quotidiens sur l'intégrité du système ou encore l'analyse hebdomadaire des tendances liées aux performances.
- Aider le Client à signaler les problèmes au Centre d'assistance technique de Cisco (« TAC ») en suivant les procédures adéquates de signalement.
- Collaborer avec le TAC de Cisco en ce qui concerne l'environnement de la solution de collaboration du Client afin d'aider le TAC de Cisco et les unités commerciales appropriées à résoudre le problème.
- Le Chef de projet Cisco affectera un spécialiste en ingénierie qui suivra à distance et aidera à la résolution des problèmes liés exclusivement aux composants de la solution de collaboration Cisco.
- Aider le Client en lui fournissant une assistance à distance pour traiter les dossiers P1 et P2 ouverts. Cisco suivra, assistera et effectuera si nécessaire un signalement pour aider à résoudre ces problèmes. Le TAC de Cisco est responsable du dossier.
- Aider le Client à analyser les problèmes récurrents et les causes premières, en fournissant notamment une assistance consultative en vue d'élaborer un plan d'action visant à empêcher, pallier et minimiser l'impact des problèmes sur l'entreprise.
- Le TAC de Cisco est responsable du dossier, y compris de la résolution et de la clôture du problème.

#### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Désigner un interlocuteur unique par le biais du Centre de service à la clientèle.
- Permettre à Cisco d'accéder aux utilisateurs ayant communiqué avec le service d'assistance ou le centre de résolution du Client pour obtenir de l'aide concernant des problèmes ou questions liés au service ou aux composants de la solution de collaboration Cisco.
- Ouvrir un billet et procéder à un diagnostic auprès du TAC de Cisco avant de communiquer avec les services Cisco pour obtenir de l'aide.
- Informer les Services Cisco de l'ouverture d'un billet nécessitant une intervention et fournir le numéro de dossier attribué par le TAC de Cisco.
- Le Client ne fera pas remonter de problème ou de question tant que le TAC de Cisco n'aura pas effectué de diagnostic.
- Le Client collaborera avec le TAC de Cisco en vue de résoudre et de clore le problème/dossier.
- Le Client comprend et reconnaît que les éléments suivants ne sont pas fournis dans le cadre du Service d'assistance à la gestion des incidents et des problèmes :
  - Le Spécialiste en ingénierie des services avancés Cisco n'apporte aucune modification à l'environnement de production du Client.
  - Dossiers P3/P4 du TAC de Cisco.
  - Présence sur site pour l'assistance aux dossiers ouverts auprès du TAC de Cisco.
  - L'assistance à la gestion des incidents et des problèmes ne remplace pas les services d'assistance du TAC de Cisco.

### 2.3.2. Assistance aux changements (COS OM UC-CS, COS OM UCC-CS, COS OM BV-CS, COS OM VCX-CS)

Le module Assistance aux changements des Services d'optimisation de la collaboration fournit une assistance à distance au Client au cours des périodes planifiées de gestion du changement afin d'inclure les mises à niveau ou modifications majeures indiquées pour stabiliser l'environnement de collaboration de Cisco que le Client choisit d'effectuer. Aucune assistance sur site n'est fournie dans le cadre de l'Assistance aux changements, et toute demande d'une telle exécution est sujette à la seule discrétion de Cisco. En outre, le Client sera responsable de tous les coûts associés à une telle visite sur site.

Le Service d'assistance aux changements est fourni pour une ou plusieurs des technologies suivantes, comme indiqué dans le devis du Client :

- Communications unifiées (UC)
- Collaboration avec les clients (Customer Collaboration, UCC)
- Vidéo pour entreprises (Business Video, BV)
- Video Collaboration Exchange (VCX)

#### Responsabilités de Cisco

- Examiner les documents de guide de procédure (MOP) préparés par le Client.
- Fournir les modifications recommandées pour le MOP en se basant sur les meilleures pratiques de mise en œuvre, de tests des modifications planifiées ou de retour à l'état initial.
- Participer à tout examen postérieur aux modifications ou à toute analyse rétrospective pour aider à l'amélioration continue du processus de gestion du changement du Client.
- Cisco n'apportera aucune modification à l'environnement du Client.

#### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Préparer le document de MOP qui inclura les étapes requises pour préparer, effectuer, tester les modifications et retourner à l'état initial.
- Participer en collaboration à l'examen du MOP avec le Spécialiste en ingénierie des services Cisco.
- Examiner la solution ou le contournement proposés pour les problèmes du Client et approuver la mise en œuvre des solutions.
- Faciliter l'accès à tous les renseignements demandés par le centre d'assistance technique de Cisco (TAC de Cisco) pour dépanner et résoudre les problèmes.
- Fournir une description du problème et des systèmes (en se limitant à une seule description de problème par demande d'assistance).
- Identifier l'état des problèmes actuels et passés du Client pour résoudre le problème en question.
- Permettre un accès à distance ou sur site aux périphériques réseau liés au problème.
- Planifier et mobiliser les ressources nécessaires pour résoudre le problème.
- Procéder à un examen postérieur aux modifications pour discuter des améliorations continues du processus de gestion du changement.
- Apporter les modifications nécessaires à l'environnement du Client, sur les conseils de Cisco.

### 2.3.3. Examen de l'assistance opérationnelle (COS OM UC-OSR, COS OM UCC-OSR, COS OM BV-OSR)

L'Examen de l'assistance opérationnelle identifie les activités et processus de soutien opérationnel requis pour gérer un environnement de solution de collaboration de Cisco. L'Examen de l'assistance opérationnelle met l'accent sur les onze processus opérationnels suivants : activités jour 2, affectation de personnel et éducation, gestion des incidents, gestion de la configuration, gestion de la disponibilité, gestion de la continuité du service, gestion du changement, gestion des problèmes, gestion des capacités, gestion du niveau de service et bureau de service.

Cisco organisera des séances de découverte, des entretiens et des ateliers avec le personnel d'assistance du Client, les détenteurs des processus d'exploitation et autres parties prenantes des TI pour identifier les processus et procédures d'assistance actuels. L'Examen de l'assistance opérationnelle établit un niveau de maturité pour chacun des onze processus d'exploitation, sur la base de la documentation fournie par le Client et des renseignements recueillis lors des entretiens et des ateliers. Le Document d'assistance opérationnelle présente les lacunes et les recommandations pour prendre en charge une solution de collaboration Cisco basée sur l'environnement opérationnel du Client.



Le service d'Examen de l'assistance opérationnelle est fourni pour une ou plusieurs des technologies suivantes, comme indiqué dans le devis du Client :

- Communications unifiées (UC)
- Vidéo pour entreprises (Business Video, BV)
- Collaboration avec les clients (Customer Collaboration, UCC)

### **Responsabilités de Cisco**

- Communiquer avec le Client pour identifier le type de personnel du Client qui doit participer aux entretiens et aux ateliers.
- Prévoir du temps pour organiser une réunion en vue d'examiner le questionnaire d'assistance opérationnelle.
- Envoyer le questionnaire d'assistance opérationnelle au Client pour qu'il le remplisse et demander les documents spécifiques requis pour évaluer le degré de préparation opérationnelle du Client.
- Examiner le questionnaire et la documentation requise fournis par le Client et consigner les conclusions préliminaires.
- Organiser des entretiens avec les structures d'assistance du Client pour obtenir les renseignements supplémentaires requis pour le rapport préliminaire d'examen de l'assistance opérationnelle.
- Organiser l'atelier d'examen de l'assistance opérationnelle pour examiner les conclusions et recommandations de l'évaluation.
  - Examiner les conclusions de l'évaluation d'assistance.
  - Discuter de l'utilisation actuelle des processus et des outils opérationnels du Client.
  - Fournir des recommandations en matière d'opérations clés, d'ingénierie, d'outils et de processus, et discuter des lacunes identifiées pour prendre en charge un environnement de solution de collaboration Cisco ainsi que des possibilités de respect des pratiques exemplaires du Client.
- Utiliser le Plan d'assistance opérationnelle résultant des conclusions de l'atelier opérationnel comme cadre de travail pour améliorer les fonctionnalités opérationnelles du Client.
- Présenter et examiner les conclusions du rapport d'examen d'assistance opérationnelle avec le Client.
  - **Produit livrable : Rapport d'examen d'assistance opérationnelle**

### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Veiller à respecter un niveau d'engagement et de collaboration essentiel pour la réussite de l'engagement. La possibilité pour le personnel de Cisco d'évaluer précisément l'environnement d'exploitation actuel et de fournir des recommandations dépend de la quantité et de la précision des données fournies ainsi que du niveau de participation pour les éléments listés ci-dessous.
- Prévoir les personnes qui participeront aux conférences téléphoniques ainsi qu'aux séances et ateliers d'entretiens avant le lancement.
- Recueillir les documents et autres renseignements demandés par Cisco.
- Une fois le Questionnaire d'assistance opérationnelle rempli, identifier les individus clés qui participeront à la téléconférence de pré-lancement, identifier le personnel d'assistance à interroger et identifier les individus clés qui participeront à l'atelier d'assistance opérationnelle.
- Passer en revue les éléments livrables achevés et les modifications recommandées.
- Planifier une réunion avec Cisco et le personnel d'assistance participant du Client à trente (30) jours ouvrables de la présentation du rapport d'examen d'assistance opérationnelle pour examiner les modifications apportées, tel que cela est défini dans le rapport d'examen d'assistance opérationnelle.

## **2.4. Connaissances et apprentissage**

### **2.4.1. Séance de transfert des connaissances à distance (COS KL UC-KT, COS KL UCC-KT, COS KL CIM-KT)**

La Séance de transfert des connaissances à distance, qui fait partie intégrante du Service d'optimisation de la collaboration de Cisco (Cisco Collaboration Optimization Services, COS), permet au Spécialiste en ingénierie des services Cisco d'avoir une communication directe et interactive avec le Client. En se basant sur une connaissance approfondie du déploiement du client, le Spécialiste en ingénierie des services Cisco organisera une formation basée sur les besoins spécifiques du Client. Cette formation pourra s'articuler autour de séances avec utilisation de tableaux blancs, de conférences Web ou d'un transfert de renseignements adapté aux besoins

du Client afin de renforcer l'efficacité de la formation. Les transferts de connaissances sont généralement fournis en fonction du nombre de séances spécifié dans le devis du Client.

Ces transferts de connaissances n'ont pas vocation à remplacer les cours d'enseignement Cisco AS. Le Service de transfert des connaissances à distance est fourni pour une ou plusieurs des technologies suivantes, comme indiqué dans le devis du Client :

- Communications unifiées (UC)
- Visioconférences et messagerie instantanée (CIM)
- Collaboration avec les clients (Customer Collaboration, UCC)
- Solutions Cisco de collaboration sociale

#### **Responsabilités de Cisco**

- Organiser des séances techniques globales.
- Identifier avec le Client les sujets des séances (applications et technologies de collaboration devant être abordées) au moins 45 jours à l'avance. Ci-après figure une liste de thèmes proposés :
  - utilisation des capacités et des fonctionnalités actuelles du produit,
  - meilleures pratiques d'administration,
  - meilleures pratiques opérationnelles,
  - utilisation optimale des nouvelles caractéristiques et fonctionnalités,
  - intégration de toute application de collaboration Cisco requise.
- Outre ce qui précède, les Clients ayant souscrit le Service d'optimisation de transfert des connaissances pour la solution de collaboration (Centre d'appel unifié) peuvent bénéficier des éléments suivants :
  - intégration des composants du Centre d'appel unifié de Cisco,
  - discussions globales sur les applications tierces du centre d'appel,
  - techniques de dépannage et autres sujets selon ce qui a été convenu entre Cisco et le Client.

#### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Le principal interlocuteur du Client est tenu de recueillir les exigences de formation et de les transmettre au spécialiste en ingénierie des services Cisco.
- Coordonner et planifier les séances de transfert des connaissances avec l'un des chefs de projet des services de collaboration Cisco au début de chaque trimestre.
- Coordonner avec le chef de projet des services de collaboration Cisco les sujets abordés lors des séances de transfert des connaissances et de mentorat.
- Participer aux audioconférences préalables aux séances de transfert des connaissances pour permettre à Cisco d'organiser des séances plus ciblées et adaptées.
- Soumettre à Cisco des renseignements généraux concernant les compétences des participants aux séances.
- Le Client est conscient que les séances de transfert des connaissances seront tenues à distance. Si les séances sont organisées sur le site du Client, les frais supplémentaires ainsi générés lui incomberont.
- Préparer les installations et les équipements nécessaires à chaque séance, le cas échéant.
- En cas de changement du thème abordé lors d'une séance, prévenir le chef de projet des services de collaboration Cisco dans un délai minimum de trois (3) semaines précédant la séance en question.
- Le Client est tenu de fournir un préavis d'au moins dix (10) jours au chef de projet des services de collaboration Cisco en cas d'annulation ou de report d'une séance de formation ou de mentorat. L'absence de préavis ou un préavis de moins de dix (10) jours annulera la séance.
- Les participants doivent connaître les produits de collaboration de Cisco liés à la solution du Client.
- Dix (10) participants au maximum peuvent être présents simultanément, sauf en cas d'accord entre le Client et Cisco.
- Les thèmes abordés lors des séances de transfert des connaissances de la solution de collaboration du Client Cisco (UCC) traiteront d'IPT et de CallManager, et seront directement liés à une solution de Centre d'appel unifié.

- Les séances de transfert des connaissances de la solution de collaboration du Client Cisco (UCC) ne couvriront pas les thèmes suivants : applications, solutions et intégrations tierces ainsi que la formation d'agents, de superviseurs et d'administrateurs.
- Les séances de transfert des connaissances de la solution de collaboration sociale Cisco ne couvriront pas le thème des applications, des solutions et des intégrations tierces.

#### 2.4.2. Transfert des connaissances et mentorat (COS KL BV-KT, COS KL VCX-KT)

Le service de transfert des connaissances et de mentorat proposé par les Services d'optimisation de la collaboration permet au Spécialiste en ingénierie des services Cisco de pouvoir communiquer directement et de manière interactive avec le Client. Fort d'une connaissance pointue des exigences commerciales du Client et de l'architecture déployée, le Spécialiste en ingénierie des services Cisco peut élaborer des supports de formation ou des sujets d'intérêt personnalisés et adaptés aux besoins du Client. Ces séances de transfert des connaissances n'ont aucunement pour vocation de remplacer les cours agréés par Cisco.

Le Service de transfert des connaissances et de mentorat est fourni pour une ou plusieurs des technologies suivantes, comme indiqué dans le devis du Client :

- Vidéo pour entreprises (Business Video, BV)
- Video Collaboration Exchange (VCX)

##### Responsabilité de Cisco

- Planifier et mener des réunions annuelles de remise à niveau technique, et proposer des services de mentorat pour le personnel du Client selon un nombre de séances déterminé, comme indiqué de façon contractuelle.
- Cisco et le Client détermineront ensemble un format adéquat et un procédé de livraison pouvant notamment comprendre, mais sans s'y limiter, l'utilisation d'un support partagé par Internet, par téléconférence ou sur site.
- Dix (10) participants au maximum peuvent être présents simultanément.

##### Responsabilité du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Prévenir Cisco par écrit au cas où l'une des séances de formation ou de mentorat doit être tenue dans une salle de classe, qu'elle doive avoir lieu sur le site de Cisco ou du Client, dans un délai minimum de trois (3) semaines précédant ladite séance.
- Le personnel du Client souhaitant participer à une séance de formation ou de mentorat doit se conformer à certains pré-requis que Cisco aura préalablement communiqués au Client.
- Participer à l'audioconférence préalable aux séances de formation ou de mentorat si Cisco juge nécessaire d'obtenir des renseignements complémentaires sur les exigences du Client afin de proposer des séances ciblées et adaptées.
- Proposer des installations répondant aux besoins des séances de formation ou de mentorat et fournir les ressources nécessaires à leur bon déroulement.
- Fournir un préavis d'au moins dix (10) jours au chef de projet Cisco en cas d'annulation ou de report d'une séance de formation ou de mentorat. L'absence de préavis ou un préavis de moins de dix (10) jours annulera la séance.

#### 2.4.3. Service de connaissances modulaires pour la collaboration Cisco (COS KL CMKS)

Le Service de connaissances modulaires pour la collaboration Cisco (MKS) est une offre d'accès par abonnement aux pratiques exemplaires et aux connaissances techniques de Cisco en matière de produits et de technologies de collaboration. Le service permet aux utilisateurs finaux d'accéder à des MKS sur la collaboration et la propriété intellectuelle proposés par Cisco afin d'aider ces utilisateurs à éviter les écueils courants et à améliorer leur courbe d'apprentissage. Les MKS sur la collaboration permettent aux professionnels de l'informatique responsables des réseaux actuels de trouver rapidement les instructions techniques et opérationnelles dont ils ont besoin pour accéder facilement aux sous-dossiers qui les intéressent grâce à des conseils en matière de conception, des méthodologies, des pratiques à suivre et des concepts fondamentaux. Cisco met la bibliothèque MKS à disposition des internautes par le biais d'un portail Web sécurisé. En plus des produits et des technologies de collaboration inclus dans le service, le Client obtient également l'accès au Service de connaissances modulaires sur l'infrastructure réseau sans frais supplémentaires.

##### Responsabilités de Cisco

- Aider le client à créer son compte d'utilisateur sur le Portail. Le Client est responsable de la sécurité, de la connectivité de réseau, de l'attribution d'adresse IP et de tout changement des listes de contrôle d'accès ou des pare-feu requis sur le réseau du Client afin que les utilisateurs finaux puissent accéder au « Portail ».
- Mener une séance de formation pour les interlocuteurs du Client concernant les personnes habilitées.

- Organiser une « journée de démonstration » pour présenter l'outil aux personnes habilitées par le Client.
- Héberger le contenu et fournir une maintenance préventive conformément aux calendriers et procédures de maintenances habituels de Cisco.
- Résoudre les problèmes techniques liés au portail (en envoyant un courriel à l'adresse [tkl-support@cisco.com](mailto:tkl-support@cisco.com)).
- Fournir une assistance technique au Client, si Cisco la juge nécessaire, afin d'assurer une prestation correcte des Services.
- Contenu mis à jour : Cisco peut réviser, mettre à jour ou supprimer des clips multimédias ou du contenu de barre latérale précédemment publiés (« Contenu mis à jour »). Cisco mettra à disposition du Client tout Contenu mis à jour dans le cadre des Services. Le Contenu mis à jour exclura les clips multimédias déjà publiés et le contenu de barre latérale (le cas échéant) que le Contenu mis à jour devait remplacer.

#### **Responsabilités du Client**

##### **Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Fournir les renseignements suivants pour l'intégration : nom, titre, adresse et numéro de téléphone de la personne-ressource, adresse de courriel du premier et du second chef d'équipe, identifiants de messagerie électronique et noms des visiteurs autorisés à accéder au « Portail ».
- Installer le logiciel de gestion des droits numériques (« DRM », Digital Rights Management) si nécessaire, qui permet de visualiser le contenu protégé par DRM sur le « Portail ».
- Participer à des séances de formation ou de rétroaction avec l'équipe Cisco afin de permettre à Cisco de comprendre les besoins des Visiteurs autorisés à accéder au « Portail ».
- Cesser d'utiliser les clips multimédias ou le contenu de la barre latérale une fois le contenu mis à jour disponible.
- Informer Cisco de toute demande d'assistance technique et de tout problème de dépannage lié aux Services en envoyant un courriel à l'équipe de Cisco à l'adresse [tkl-support@cisco.com](mailto:tkl-support@cisco.com)

## 3. Services Cisco de vidéo d'entreprise

### 3.1. *Recommandation du logiciel proactif BV et alertes de sécurité du logiciel (COS AA BV-PSR SSA)*

**Recommandations logicielles proactives :** Le service évalue et identifie les capacités du logiciel en cours à satisfaire les exigences actuelles et visées. Ce service évalue également l'incidence possible sur le code d'événements planifiés, tels que des mises à niveau matérielles et logicielles, et établit à la fois le processus et la fréquence des mises à niveau proactives du code.

**Alertes de sécurité logicielle :** Le service d'alertes de sécurité logicielle fournit une analyse proactive des avis de sécurité (les PSIRT) générés par Cisco. En cas de découverte de problèmes de sécurité pouvant influencer sur la Solution de collaboration du Client impliquant des produits Cisco, Cisco recommandera des actions pour protéger la Solution de collaboration Cisco contre tout problème potentiel.

#### Responsabilités de Cisco

- Obtenir l'inventaire logiciel du Client.
- Réunir les exigences communiquées par le Client en ce qui concerne les renseignements sur le logiciel, les fonctions/fonctionnalités et la capacité.
- Évaluer les problèmes d'interopérabilité entre les versions installées et les nouveaux niveaux du logiciel ainsi que leur capacité à prendre en charge les exigences commerciales et techniques actuelles et futures.
- Déterminer et communiquer une stratégie relative au logiciel identifiant les versions logicielles adaptées au Client.
- Déterminer la stratégie de mise à jour de la solution vidéo pour entreprises selon les exigences opérationnelles du Client.
- Organiser l'Atelier sur les recommandations des versions logicielles afin d'examiner les résultats de l'évaluation et de proposer des recommandations.
- Effectuer une analyse des notifications PSIRT qui peuvent avoir une incidence sur la solution vidéo pour entreprises du Client.
- En fonction de la résolution PSIRT proposée, le Spécialiste en ingénierie des services Cisco peut effectuer les actions suivantes :
  - Proposer des recommandations ainsi que tout autre test adapté à la solution déployée par le Client.
  - Effectuer un test dans l'environnement du laboratoire du Client.
  - Étudier les environnements similaires et corréler les fonctionnalités avec le code.
- Présenter le Rapport sur les recommandations des versions logicielles au Client.
  - **Produit livrable : Rapport sur les recommandations des logiciels de vidéo pour entreprises**

#### Responsabilité du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Fournir une liste détaillée des versions logicielles et matérielles des composants de sa solution vidéo pour entreprises (par exemple, les solutions MSE, VCS, TMS, CTSMAN, CTMS, CUCM, DMS – DMM, DMP, MXE et les encodeurs, le cas échéant).
- Dessin d'architecture de haut niveau qui montre l'emplacement des composants (par exemple emplacement géographique ou au sein du Réseau).
- Description de la configuration pour chacun des composants clés.
- Fournir une liste détaillée des exigences et des objectifs que le Client vise pour son réseau, ce qui comprend, sans s'y limiter, les plans d'évolutivité, de sécurité et de facilité de gestion.

### 3.2. Étude de la conception de l'architecture BV (COS AA BV-ADR)

Le composant du service attaché à l'étude de la conception de l'architecture vidéo pour entreprises (BV) fournira au Client une référence détaillée (plan) pour l'architecture à utiliser comme recommandation, afin que les déploiements de vidéo pour entreprises se fassent de manière cohérente et transparente. Chaque année, Cisco fournira des mises à jour à intégrer au rapport de la conception de l'architecture BV, conformément au devis pour ce Service.

#### Responsabilités de Cisco

- Travailler avec le Client afin de rassembler les exigences commerciales et techniques (caractéristiques et fonctionnalités) de haut niveau.
- Créer le document de référence globale pour l'architecture BV.
- Identifier les exigences grâce à des entretiens et à l'examen de documents pertinents pour comprendre les initiatives commerciales et de collaboration actuelles. Il peut s'agir d'exigences en matière de contrôle des appels, de caractéristiques et de fonctionnalités, y compris les exigences concernant l'architecture du plan de numérotation.
- Effectuer une comparaison entre les exigences fonctionnelles, les caractéristiques et les fonctionnalités disponibles du produit et une solution de vidéoconférence qui pourrait exister dans l'environnement du Client à l'heure actuelle.
- Créer le rapport d'étude de la conception de l'architecture BV en proposant une évaluation qui comprendra des recommandations sur l'architecture vidéo de l'entreprise du Client. Ce rapport prendra en compte l'exigence commerciale et la stratégie du client, à savoir entre autres :
  - Évolutivité (CallManager)
  - Interopérabilité (Tandberg, Polycom)
  - Vidéo sur ordinateurs de bureau
- Soumettre les résultats et les recommandations du rapport d'étude de la conception de l'architecture BV au Client pour approbation.
  - **Produit livrable : Rapport d'étude de la conception de l'architecture**

#### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Désigner un expert du Client connaissant l'environnement/les exigences commerciales du Client et ayant l'habilitation nécessaire pour accéder aux renseignements requis.
- Planifier les entretiens de sorte que les parties prenantes et décideurs clés chargés de la conception détaillée soient en mesure d'y participer.
- Soumettre à Cisco la topologie du réseau actuel (vidéo pour entreprises, composants téléphoniques et infrastructure réseau).
- Prévenir Cisco de tout changement en matière de vidéo pour entreprises et de communications unifiées qui pourrait avoir une incidence sur le réseau.
- Soumettre à Cisco les renseignements requis dans un délai de 5 jours ouvrables.
- Nommer un représentant habilité à jouer le rôle d'interlocuteur avec les fournisseurs.
- Être conscient que l'étude de l'architecture BV sera réalisée à distance.
- Être conscient du fait et accepter que le service d'étude de l'architecture BV ne couvre pas tout ou partie des éléments suivants :
  - Réseau et architectures du matériel, du logiciel et du réseau des Communications unifiées
  - L'architecture matérielle, logicielle et réseau du Centre d'appel unifié
- Examiner et approuver les résultats et les recommandations du rapport d'étude de la conception de l'architecture BV.

### 3.3. **Évaluation de la préparation des services de collaboration pour la tenue d'événements (COS AA BV-ECS RA)**

L'Évaluation de la préparation des services de collaboration pour la tenue d'événements (ECS) aide le Client à identifier les exigences et les lacunes afin que ce dernier puisse diffuser un flux vidéo amélioré, fiable et de grande qualité. L'évaluation de la préparation ECS permettra de prendre en charge les événements WebEx, les webémissions et les environnements d'événements virtuels. Cela passera par une évaluation des capacités de flux vidéo, de gestion de projets et de réseau du Client ainsi qu'une évaluation des intégrations du réseau de diffusion de contenu (CDN) (à savoir, TelePresence Content Server (TCS), Enterprise Content Delivery System (eCDS), Show and Share (SnS), etc.).

#### **Responsabilités de Cisco**

- Travailler avec le Client afin de rassembler les exigences commerciales et techniques (caractéristiques et fonctionnalités) de haut niveau.
- Créer une architecture de référence globale pour l'ECS.
- Rassembler les exigences en menant des entretiens et en examinant des documents pertinents afin de comprendre les initiatives professionnelles et les initiatives de collaboration actuelles, telles que le CDN et l'intégration de technologies de collaboration existantes (c.-à-d. vidéo pour entreprises, TCS, SnS, etc.).
- Identifier les lacunes en comparant les exigences du Client et la solution ECS, et formuler des recommandations pour combler ces lacunes.
- Créer un Rapport d'évaluation détaillé de l'état de préparation de la solution ECS. Ce dernier aborde les lacunes et présente des recommandations générales.
- Présenter le Rapport d'évaluation de l'état de préparation de la solution ECS au Client.
  - **Produit livrable : Rapport d'évaluation de l'état de préparation des services de collaboration pour la tenue d'événements**

#### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Désigner un expert du Client connaissant l'environnement/les exigences commerciales du Client et ayant l'habilitation nécessaire pour accéder aux renseignements requis.
- Programmer des réunions avec les parties prenantes et les décideurs clés de la conception détaillée pour qu'ils prennent part à l'entretien.
- Présenter la topologie du réseau actuel (infrastructure réseau, QoS (Qualité de service), pare-feu, architecture de transmission vidéo, etc.) à Cisco.
- Informer Cisco des risques/défis susceptibles d'avoir un impact sur le réseau.
- Transmettre les renseignements demandés à Cisco, selon les besoins.

### 3.4. **Évaluation de la sécurité BV (COS AA BV-SECA)**

L'évaluation de la sécurité BV permet au Client de mettre en œuvre la sécurité d'architecture BV la plus à jour par rapport aux meilleures pratiques en matière de sécurité BV de Cisco et fournit au Client un rapport d'évaluation de la sécurité BV. Cisco analysera de façon proactive les avis de sécurité (les PSIRT) qu'elle génère lors de la détection de problèmes de sécurité pouvant influencer sur les réseaux sur lesquels s'exécutent les produits Cisco. Par ailleurs, Cisco indiquera au Client les recommandations et actions nécessaires pour réparer le réseau et le protéger de ces problèmes. Cisco analysera la vulnérabilité et sa résolution en considérant les conséquences possibles sur la solution TelePresence et la solution vidéo d'entreprise du Client.

#### **Responsabilités de Cisco**

- Obtenir des schémas à jour de la topologie de l'infrastructure vidéo d'entreprise du Client, ainsi que les configurations des périphériques BV.
- Effectuer des entretiens avec le Client et établir ses exigences concernant la sécurité de la vidéo d'entreprise.
- Obtenir des documents sur la conception détaillée et globale de l'infrastructure vidéo d'entreprise.
- Demander un accès réseau pour les outils de collaboration Cisco afin de récupérer la configuration du périphérique vidéo d'entreprise.
- Récupérer la configuration de tous les composants vidéo à l'aide des outils de collaboration Cisco.

- Vérifier les périphériques sélectionnés par le Client ainsi que les préoccupations en matière de sécurité.
- Confirmer les serveurs d'application vidéo d'entreprise, l'emplacement de l'hébergement correspondant ainsi que les préoccupations du Client en matière de sécurité.
- Valider le modèle de déploiement de la solution vidéo (physique et logique) ainsi que toutes les exigences en matière de sécurité.
- Vérifier les connexions vidéo fédérées ou les applications interentreprises exécutées sur le réseau.
- Vérifier les jonctions PSTN (SIP) et les méthodes de sécurité appliquées.
- Effectuer une analyse des lacunes en fonction de la configuration des composants vidéo et des données recueillies, et par rapport aux meilleures pratiques de Cisco en matière de sécurité vidéo et aux exigences du Client.
- Examiner les Alertes de sécurité proactive de Cisco existantes pour tous les composants vidéo d'entreprise.
- Analyser toutes les notifications vidéo PSIRT et l'impact qu'elles peuvent avoir sur la solution de communication vidéo.
- Identifier et documenter tous les changements nécessaires ainsi que les systèmes concernés.
- En fonction de la résolution PSIRT proposée, le Spécialiste en ingénierie des services Cisco peut effectuer les actions suivantes :
  - Formuler des recommandations pour la préparation de l'application PSIRT.
  - Indiquer les étapes à suivre pour pouvoir tester le PSIRT dans l'environnement de laboratoire/production du Client.
- Présenter le Rapport sommaire d'évaluation de la sécurité BV récapitulant les points forts et les points faibles des architectures de sécurité BV.
  - **Produit livrable : Rapport sommaire d'évaluation de la sécurité BV**

#### **Responsabilités du Client**

##### **Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Fournir des schémas à jour de la topologie de l'infrastructure BV et des renseignements concernant l'architecture vidéo actuelle, la configuration des appareils vidéo et les politiques de sécurité.
- Fournir les schémas des réseaux physiques et logiques pour l'infrastructure réseau existante.
- Fournir les documents définissant la topologie du réseau actuel, notamment l'accès, la distribution, les couches centrales, les types de commutateurs et les routeurs dans chaque couche, l'adressage IP, les sous-réseaux pour chaque couche et les fonctionnalités et services de sécurité activés sur le réseau.
- Identifier les parties prenantes du Client pour compiler les exigences particulières en matière de vidéo, de réseau et de contrôle d'appels, et s'assurer que les personnes identifiées sont disponibles pour des entretiens lorsque cela est requis par Cisco.
- Indiquer les exigences documentées (professionnelles et techniques) concernant la sécurité des réseaux et de la voix, notamment la conception globale et la conception détaillée des solutions vidéo d'entreprise (si elles sont disponibles), les spécifications de conception de l'architecture du réseau de données, ainsi que la politique de sécurité actuelle de la solution BV et des réseaux et l'état de leur mise en œuvre (le cas échéant).
- Fournir des documents définissant les débits des trafics vidéo existants et la topologie du réseau vidéo.
- Indiquer les configurations des réseaux de données pour les protocoles de routage principaux, la connectivité du réseau local/réseau WAN, l'installation des pare-feu et les listes de contrôle d'accès.
- Fournir un accès aux périphériques réseau existants (le cas échéant).
- Fournir un accès à distance au réseau, lorsque cela est possible.
- Le Client doit s'assurer qu'aucune modification majeure n'est apportée à l'infrastructure vidéo pendant l'évaluation de la sécurité.
- Répondre rapidement à toutes les questions posées lors des entretiens.
- S'assurer que les membres du personnel concernés sont impliqués sur le site du Client et coordonnent les ressources internes pour l'ensemble des réunions.



### 3.5. **Alignement de l'architecture et de la stratégie relatives à la vidéo d'entreprise (COS OS BV-SAA)**

Le Service de conseils en alignement de l'architecture et de la stratégie relatives à la vidéo d'entreprise (BV) rassemble des renseignements concernant le service dédié à la vidéo d'entreprise actuelle et planifiée du Client, évalue les cas d'utilisation et les transforme en blocs de création d'architecture et de solution, et effectue une analyse des lacunes. Cisco travaillera de près avec le Client par le biais d'ateliers et d'entretiens afin d'élaborer un rapport de présentation exécutive de la stratégie de vidéo d'entreprise. Ce dernier comprend des cas d'utilisation de RCI, une matrice de hiérarchisation des cas d'utilisation et une feuille de route des capacités d'une vidéo d'entreprise

#### **Responsabilités de Cisco**

- Organiser un atelier avec le Client pour comprendre la solution vidéo « telle quelle », discuter des lacunes existantes concernant la solution et documenter les défis liés à la collaboration.
- Aider le Client à définir des cas d'utilisation de RCI et à identifier les priorités associées aux cas d'utilisation.
- Documenter l'habilitation du cas d'utilisation proposé comprenant les éléments suivants :
  - Déroulement des opérations à venir
  - Identification du nouveau poste ou des modèles communautaires requis ainsi que les conceptions de la maquette fonctionnelle associée.
- Examiner la matrice de hiérarchisation des cas d'utilisation avec le Client
- Fournir un rapport de présentation exécutive de la stratégie de vidéo d'entreprise
- Transmettre le rapport aux responsables et aux principales parties prenantes du programme pour qu'ils l'examinent
  - **Produit livrable : Rapport de présentation exécutive de la stratégie de vidéo d'entreprise**

#### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Fournir les renseignements demandés par Cisco afin de déterminer l'état actuel et d'identifier les lacunes.
- Fournir les renseignements demandés sous trois (3) jours ouvrables.
- Participer à la session d'examen officielle au niveau exécutif.

### 3.6. **Conseils en stratégie BV (COS OS BV-STRATEGY)**

Le Service de conseils en stratégie de vidéo d'entreprise (BV) rassemble des renseignements concernant le service dédié à la vidéo d'entreprise actuelle et planifiée du Client. Cisco travaillera avec le Client par le biais d'ateliers et d'entretiens afin d'élaborer un Rapport de présentation exécutive de la stratégie de vidéo d'entreprise. Ce dernier comprend des cas d'utilisation de RCI, une matrice de hiérarchisation des cas d'utilisation et une feuille de route des capacités d'une vidéo d'entreprise.

#### **Responsabilités de Cisco**

- Créer un questionnaire sur l'ébauche de stratégie qui doit servir de base pour la collecte de renseignements auprès du Client pendant l'atelier de découverte et les entretiens.
- Consulter le Client pour la planification d'entretiens avec le personnel désigné, comme indiqué dans le devis du Client. Identifier et documenter les capacités actuelles et futures de la solution vidéo du Client.
- Effectuer les entretiens avec les parties prenantes chargées des activités commerciales et technologiques du Client afin de recueillir des renseignements sur la stratégie technologique à court et à long terme, sur les buts et objectifs commerciaux futurs et d'autres renseignements pertinents nécessaires pour définir jusqu'à cinq (5) cas d'utilisation de RCI avec des modèles sur cinq (5) ans, notamment la valeur actuelle nette (VAN), le taux de rentabilité interne (TRI), et une analyse du seuil de rentabilité contenant des processus opérationnels globaux tenant compte des priorités du Client en matière d'obligations commerciales.
- Analyser les exigences commerciales et techniques du Client, et établir une référence pour les composants de l'infrastructure vidéo et du système vidéo actuels et planifiés, en documentant notamment les composants du système vidéo planifié et les défis associés.

- Créer un Rapport de présentation exécutive de la stratégie de vidéo d'entreprise en fonction des conclusions et des résultats des ateliers et entretiens. Ce rapport doit inclure les éléments suivants :
  - Analyse des exigences commerciales et techniques du Client, et établissement d'une référence pour les composants de l'infrastructure vidéo et du système vidéo actuels et planifiés, en documentant notamment les composants du système vidéo planifié.
  - Modèles de RCI développés et documentés en fonction des données recueillies.
  - Cas d'utilisation documentés et évaluation de la priorité de mise en œuvre dans une matrice de hiérarchisation des cas d'utilisation. La hiérarchisation des cas d'utilisation est basée sur la facilité de compréhension et les impacts.
  - Mappage requis des capacités de la vidéo d'entreprise, comme démontré dans les Cas d'utilisation.
  - Feuille de route des capacités de la vidéo d'entreprise basée sur les capacités actuelles et la hiérarchisation acceptée des Cas d'utilisation. La feuille de route identifie les capacités actuelles et futures de la solution vidéo du Client en fonction des exigences relatives aux Cas d'utilisation, de l'analyse des lacunes et des hypothèses associées à l'architecture.
- Présenter le Rapport de présentation exécutive de la stratégie de vidéo d'entreprise au Client pour qu'il l'approuve.
  - **Produit livrable : Rapport de présentation exécutive de la stratégie de vidéo d'entreprise**

#### **Responsabilités du Client**

##### **Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Fournir, lorsque Cisco en fait la demande, les plans d'affaires du Client illustrant les objectifs, les buts et les directives en matière de croissance et de mesures liés au projet.
- Participer aux entretiens afin de valider, d'étendre et de développer les cas d'utilisation opérationnelle les plus pertinents.
- Participer aux discussions afin d'identifier, de valider et de documenter les capacités actuelles de la solution vidéo du Client, notamment les contraintes liées à l'architecture et au réseau du client.
- Fournir des renseignements sur les priorités et les défis associés aux obligations commerciales.
- Indiquer les parties prenantes chargées des activités commerciales et technologiques du Client afin de déterminer les critères d'évaluation pour la hiérarchisation de la mise en œuvre des cas d'utilisation.
- Identifier la partie prenante du Client responsable de la préparation du plan d'affaires et du plan financier.
- Identifier le personnel concerné et faire en sorte qu'il puisse participer aux entretiens afin de valider et de développer la sélection de cas d'utilisation de RCI, notamment le personnel clé tel que les cadres responsables et les principales parties prenantes, les représentants du service de gestion de vidéo, des technologies de l'information (TI), du service de télécommunication, ainsi que toutes les autres parties prenantes associées à ce projet.
- Fournir, sur demande, des plans d'affaires illustrant les objectifs, les buts et les directives en matière de croissance et de mesures liés aux projets vidéo.
- Analyser le Rapport de présentation exécutive avec Cisco pour le commenter et l'approuver avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.
- Examiner le Rapport de présentation exécutive de la stratégie de vidéo d'entreprise avec Cisco.

### **3.7. Planification de l'architecture BV (COS OS BV-AP)**

Le service de planification de l'architecture de vidéo d'entreprise (BV) évalue l'architecture et l'infrastructure vidéo existantes du Client en mesurant les capacités de la solution vidéo du Client ainsi que les composants des solutions vidéo existantes et planifiées. Le service de planification d'architecture crée un plan d'architecture de vidéo d'entreprise global en fonction des exigences techniques et commerciales et de la stratégie vidéo planifiée générale.

#### **Responsabilités de Cisco**

- Rassembler des documents fournis par le Client ou effectuer des entretiens auprès des représentants du Client par rapport aux fonctions/fonctionnalités des solutions vidéo.
- Établir une référence pour l'infrastructure vidéo et les composants vidéo existants et planifiés.
- Établir une référence pour les capacités existantes et planifiées de la solution vidéo.
- Identifier des points d'intégration entre les solutions vidéo.

- Déterminer et documenter la vision architecturale requise pour offrir une expérience basée sur une salle immersive répondant aux exigences commerciales.
- Procéder à une analyse des lacunes pour les solutions vidéo et l'architecture vidéo proposées.
- Établir un plan par étapes des changements apportés à l'architecture afin de comprendre la vision : selon la hiérarchisation (impact sur l'expérience, disponibilité des technologies et facilité de compréhension).
- Documenter et présenter le document sur les capacités et l'infrastructure de base de la vidéo d'entreprise.
- Préparer et présenter le document sur l'architecture de vidéo d'entreprise.
  - **Produit livrable : document sur les capacités et l'infrastructure de base de la vidéo d'entreprise**
  - **Produit livrable : document sur l'architecture de vidéo d'entreprise**
- Le cas échéant, les éléments suivants s'appliquent pour les services vidéo répandus :
  - Obtenir les adresses IP des sites du client pour l'évaluation du réseau.
  - Fournir les renseignements d'identification VCS ou TURN et des instructions au client final.
  - Collaborer avec le client afin de configurer l'infrastructure vidéo du client final pour le service.
  - Faire connaître le service au client et lui indiquer les contacts Cisco chargés du soutien.
  - Présenter au client final le centre d'assistance et lui offrir une assistance technique.

#### **Responsabilités du Client**

##### **Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Fournir les exigences documentées du Client (professionnelles et techniques) et les spécifications de conception d'architecte réseau de haut niveau.
- Fournir des renseignements documentés sur la conception de l'infrastructure réseau existante du Client, notamment les fonctionnalités et services, le plan de routage, le schéma d'adressage, les plans de numérotation, les politiques de sécurité, l'administration réseau et les processus opérationnels.
- Fournir à Cisco la documentation relative au réseau, notamment l'architecture, les diagrammes topologiques, les exigences actuelles d'utilisation du réseau et la stratégie de sécurité.
- Fournir un examen des opérations, de la gestion et des meilleures pratiques vidéo existantes.
- Fournir un accès aux parties prenantes clés, ainsi que de la documentation à propos de l'infrastructure vidéo.
- Examiner et approuver l'analyse des écarts, l'architecture et la phase de plan.
- Le Client participera à l'examen de l'infrastructure de base de la vidéo d'entreprise et du document traitant des capacités.
- Le cas échéant, fournir les éléments suivants pour les services vidéo omniprésents :
  - Envoyer à Cisco le formulaire d'évaluation du réseau du Client final.
  - Fournir à Cisco les adresses IP des sites du Client. Aviser Cisco de toute modification.
  - Fournir de l'aide et de l'assistance pour la configuration de l'infrastructure vidéo du Client final (p. ex. la TMS de Cisco).
  - Garantir suffisamment de bande passante sur le dernier jalon d'Internet à chaque sortie du pare-feu ou d'Internet pertinente.
  - Fournir un interlocuteur technique (nom, courriel, numéro de téléphone) pour l'intégration, la maintenance et le dépannage du Client.
  - Communiquer avec les contacts en charge de l'assistance fournis par Cisco, pour le dépannage et l'assistance opérationnelle.

### 3.8. **Service d'analyse et de création de rapport TelePresence pour les vidéos d'entreprise (COS OS BV-TARS)**

Le Service d'analyse et de création de rapports de Cisco TelePresence (« TARS ») fournit aux Clients des vidéos d'entreprise un accès au portail du TARS, afin de générer des rapports pour la gestion de leurs salles de réseau et de leurs périphériques alloués à leurs vidéos d'entreprise. Les Services comprennent un accès au portail TARS pendant douze (12) mois, l'activation du portail, le paramétrage des rapports, les modifications de configuration, le test et la formation.

#### **Responsabilités de Cisco**

- Fournir un lot de bienvenue TARS au client qui définit les conditions préalables, les activités d'activation, ainsi que des données détaillées relatives à l'accès au centre d'assistance du TARS pendant toute la durée des services.
- Programmer et conduire une réunion de lancement avec le personnel représentant désigné par le Client, afin d'examiner le lot de bienvenue TARS ainsi que le questionnaire Client TARS
- Veiller à ce que le questionnaire Client TARS soit rempli dans son intégralité avant que Cisco n'effectue les activités de paramétrage initial.
- Fournir au client le lot de bienvenue TARS avant la réunion de lancement.
- Procéder à un examen du rapport de sortie actuel de la vidéo d'entreprise du Client, afin de comprendre les exigences propres aux modèles Client.
- Effectuer des activités de configuration, ce qui comprend : définir l'instance TARS; la reconfiguration du service, la reconfiguration du client, la réinstallation, le débogage de tout composant du service; l'intégration des données du Client à l'aide du cliché des données existantes fournies par ce dernier.
- Travailler avec le Client pour tester et personnaliser (si nécessaire) les transformations de l'extraction des données selon le questionnaire Client du TARS.
- Travailler avec le Client pour mettre en place une hiérarchie dans la création des rapports (arborescence des périphériques et des appareils d'infrastructure).
- Installer et activer l'agent d'extraction des données en mode de test par RPV.
- Effectuer des activités visant à la gestion de la transition du portail vers le mode de production.
- Conduire une (1) session de transfert des connaissances de quatre heures avec jusqu'à trois (3) membres du personnel désignés par le Client et responsables de TARS.
- Conduire un test de TARS en présence du Client, ce dernier devant créer des rapports et identifier tout problème en suspens et qui nécessite d'être résolu avant l'acceptation du mode de production de TARS.
- Examiner le rapport annuel tel que défini dans le lot de bienvenue TARS et qui comprend : a) Des instructions au Client pour communiquer avec le centre d'assistance du TARS et non le centre d'assistance technique de Cisco (TAC) pour l'assistance concernant la création de rapports TARS, b) la correction technique TARS, les conseils relatifs à la création de rapports et les directives concernant les rapports TARS uniquement, c) Un accès 24 h sur 24, 7 jours sur 7 limité à la durée du Service pour que le Client ouvre un dossier avec le centre d'assistance du TARS, d) Le centre d'assistance du TARS déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial en vue de répondre au Client dans un délai d'une (1) heure pour tous les dossiers reçus au cours des heures de travail normales. Pour les dossiers reçus en dehors des heures de travail normales, Cisco répondra au plus tard le jour ouvrable suivant. Les heures de travail normales vont de 9 h à 21 h (HNE), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés appliqués par Cisco.
- Fournir assez de spécialistes en ingénierie qui disposent d'une connaissance du logiciel TARS à distance pour la résolution de problèmes liés au TARS uniquement, afin de proposer une assistance technique appropriée.
- Fournir des services de sauvegarde complète durant la nuit, et garder les copies de sauvegarde pendant une (1) semaine ou pendant la durée des Services d'assistance du TARS.

- **Produit livrable : Lot de bienvenue TARS de Cisco et questionnaire Client TARS**

#### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Désigner entre deux (2) et trois (3) représentants techniques pour jouer le rôle d'interlocuteurs techniques privilégiés auprès de Cisco.

- Identifier et mettre en place du personnel qui participera aux réunions pour valider et développer la sélection des cas d'utilisation. Cela comprendra du personnel clé comme des cadres responsables ainsi que des parties prenantes clés, des gestionnaires de vidéos, des responsables des technologies de l'information et des télécommunications, ainsi que toutes les autres parties prenantes liées à ce projet.
- Compléter et renvoyer le questionnaire Client TARS à Cisco cinq (5) jours ouvrables avant la réunion de lancement.
- Participer aux discussions et fournir à Cisco des plans d'affaires pour la solution vidéo d'entreprise qui décrivent les buts, les objectifs, les directives en matière de croissance et de mesures, ce qui comprend les contraintes architecturales et de réseau du client.
- En compagnie de Cisco, examiner le rapport sur la solution vidéo d'entreprise existante ainsi que les exigences propres aux modèles Client du TARS.
- Participer aux activités de configuration, y compris la reconfiguration du service et du client, la réinstallation et le débogage de chaque composant du service.
- Assister Cisco pour le chargement de l'agent d'extraction des données du TARS sur le serveur de gestion TelePresence du Client.
- Participer aux tests de TARS en exécutant des rapports et en identifiant tout problème en suspens qui nécessite d'être résolu avant la validation du système.
- Fournir à Cisco un accès à distance aux agents du TARS au moyen d'une méthode sécurisée telle que le recours aux RPV, ou à une séance de collaboration, de sorte que les problèmes puissent être diagnostiqués et corrigés à distance.
- Communiquer directement avec le centre d'assistance Cisco TARS (et non avec le centre d'assistance technique Cisco TAC) pour ouvrir un dossier d'incident et obtenir une assistance opérationnelle pour une durée limitée à celle des Services à l'adresse suivante : cisco-support@designet.com ou au 978-443-5549 Option 1.
- Le renouvellement annuel de l'assistance par le biais de Cisco sera nécessaire pour que le Client continue de disposer d'un accès au portail TARS après l'expiration des douze (12) mois d'assistance initiaux inclus dans le cadre de du présent EDT.
- Fournir des ressources compétentes pour répondre aux questions et résoudre les problèmes.

### **3.9. Service de conseil, d'analyse et de création de rapports pour la solution vidéo d'entreprise TelePresence (COS OS BV-TARS-C)**

Le Service de conseil, d'analyse et de création de rapports pour la solution vidéo d'entreprise Cisco TelePresence (« TARS ») conseille le Client et le guide pour la création et la configuration de modèles de rapports hiérarchiques TARS supplémentaires, au-delà des modèles déployés. Les services-conseils comprennent également une formation supplémentaire à l'analyse et à la création de rapports pour le personnel d'assistance du Client. Les Services-conseils seront fournis à distance sur le site du Client, sauf accord écrit contraire de Cisco.

Remarque : Le Client doit avoir acheté le Service d'analyse et de création de rapports TelePresence (TARS) des Services Cisco avant que ces derniers ne puissent procéder à un travail de conseil sur les modèles de rapport TAR, ou à des formations.

#### **Responsabilités de Cisco**

- En présence du Client, examiner le rapport TARS existant, ainsi que les modèles propres au Client.
- Programmer une conférence téléphonique avec le Client afin de déterminer les exigences liées au modèle de rapport.
- Créer ou modifier des modèles de rapports TARS hiérarchisés supplémentaires (le modèle TARS) selon les exigences du Client, et procéder à des modifications de la configuration, si nécessaire.
- Évaluer des modèles de rapports TARS hiérarchisés, nouveaux ou modifiés, en mode de test avant de les mettre en production.
  - **Produit livrable : modèle(s) de rapport(s) TARS hiérarchisé(s) de Cisco**

#### **Pour une formation supplémentaire sur le TARS, ajoutez les sections suivantes :**

- Programmer une réunion à distance pour discuter des exigences liées à la formation du Client.
- Programmer une ou plusieurs dates pour la formation, afin de procéder à une formation à distance avec le personnel désigné par le Client.

- Demander l'accès aux RPV ainsi qu'aux systèmes nécessaires pour assurer des séances de formation.
- Assurer des séances de formation avec le personnel désigné par le Client responsable du TARS.
- Envoyer le sondage de satisfaction relatif à la formation TARS à la fin des séances de formation.
  - **Produit livrable : sondage de satisfaction relatif à la formation TARS de Cisco**

#### **Responsabilités du Client**

##### **Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Identifier et programmer du personnel qui participera aux réunions pour parler des nouveaux modèles TARS, y compris du personnel clé, comme les cadres responsables ainsi que les parties prenantes clés, les gestionnaires vidéo, les responsables des technologies de l'information et des télécommunications, ou toutes les parties prenantes liées à ce projet.
- Travailler en collaboration avec Cisco pour comprendre le rapport TARS existant de Cisco ainsi que les modèles propres au Client.
- À la demande de Cisco, fournir les plans d'affaires du Client, qui décrivent les buts, les objectifs, les directives en matière de croissance et de mesures relatifs à la vidéo d'entreprise.
- Accéder au portail du TARS afin d'examiner et de tester les nouveaux modèles, afin de s'assurer qu'ils respectent les exigences définies.
- Participer aux tests des rapports hiérarchisés du TARS en exécutant des rapports et en identifiant tous les problèmes en suspens qui nécessitent d'être résolus avant la validation du système.
- Confirmer que la création de rapports hiérarchisés du TARS fonctionne selon la conception du Client en acceptant le certificat d'achèvement du jalon fourni par Cisco.
- Afin que Cisco puisse effectuer un travail de conseil relatif aux modèles de rapports du TARS ou assurer des formations, il est nécessaire que le Client ait acheté le TARS auprès de Cisco.
- Les Services-conseils seront fournis à distance sur le site du Client, sauf accord écrit contraire de Cisco.
- Les autres rapports du TARS ne prolongent pas le service d'assistance annuel, mais sont à présent inclus dans le service d'assistance actuel.

##### **Pour une formation supplémentaire sur le TARS, ajoutez les sections suivantes :**

- En collaboration avec Cisco, participer à une réunion à distance afin de parler des exigences du Client en matière de formation.
- Identifier et programmer du personnel qui participera à la formation au TARS.
- Fournir un accès aux RPV et aux systèmes, si nécessaire pour l'organisation des séances de formation par Cisco.
- Compléter et renvoyer le sondage de satisfaction relatif à la formation au TARS à la fin des séances de formation.

### **3.10. Utilisation de la vidéo d'entreprise et conseils relatifs à son adoption (COS OS BV-UAC)**

Le Service d'utilisation de vidéo d'entreprise et de conseils relatifs à son adoption permet au Client de comprendre son utilisation actuelle et interne du service et des outils de collaboration vidéo d'entreprise, d'identifier la taille et l'impact de la modification ainsi que le degré de préparation de sa structure, afin de procéder aux changements nécessaires pour l'achèvement des objectifs commerciaux propres au Client et relatifs à la solution de collaboration vidéo d'entreprise Cisco. Cisco fournit l'expertise, l'orientation, les meilleures pratiques, les outils et les techniques et collabore avec le Client afin de les appliquer correctement au sein de la structure.

#### **Responsabilités de Cisco**

- Planifier avec le Client les personnes qui participeront à l'atelier d'initiation aux technologies.
- Réaliser un atelier d'initiation aux technologies sur le site et des entretiens avec le Client.
- Présenter le rapport d'utilisation et d'adoption au Client, afin qu'il l'approuve.
  - **Produit livrable : Rapport sur l'utilisation de la vidéo d'entreprise et conseils relatifs à son adoption**

**Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Collaborer avec l'architecte des services Cisco pour planifier les activités sur place.
- Fournir aux architectes des services Cisco les renseignements d'ordre technique et commercial nécessaires, selon les besoins.
- Programmer les participants pour assister à l'atelier d'initiation aux technologies et aux entretiens.

### **3.11. Assistance et conseil pour la vidéo d'entreprise (COS OS BV-CONS)**

Le Service de conseils d'experts en matière d'architecture de collaboration vidéo d'entreprise de Cisco fournit une assistance technique générale afin de venir en aide au Client. L'ensemble des compétences ou des capacités types et le genre de personnel Cisco fournissant une assistance à distance ou sur place au Client comprend les ressources suivantes : Architecte de solution Cisco.

**Responsabilités de Cisco**

- L'architecte de solutions Cisco peut assister le Client dans les domaines suivants :
  - Fournir une expertise technique afin de faciliter la planification et la conception des futurs déploiements et intégrations du Client d'un point de vue architectural.
  - Fournir une expertise technique afin d'aider le Client avec les questions et le débogage des intégrations et déploiements existants d'un point de vue architectural.
  - Fournir une assistance consultative au Client concernant les activités d'habilitation de la planification et du programme, y compris les cas d'utilisation, la formation, la gestion des utilisateurs, les critères de réussite, etc.
  - Fournir une assistance consultative au Client concernant le processus général de déploiement d'un point de vue architectural (situation générale, architecture technique, intégrations, déploiement d'utilisateurs, etc.).
  - Fournir une assistance consultative au Client concernant les déploiements en cours de l'utilisateur et la maintenance de la feuille de route.

**Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Le Client reconnaît que l'obligation de Cisco se limite à fournir une assistance au Client concernant les tâches définies par Cisco et le Client. Cette assistance ne garantit pas la réalisation de tout ou partie des tâches.
- Les représentants techniques du Client fourniront à Cisco les renseignements, les données et les documents requis pour assurer la prestation des services. Les documents suivants peuvent être exigés : renseignements sur les exigences commerciales, de conception et de réseau du Client, ainsi que d'autres exigences applicables (documents techniques et fonctionnels relatifs à ces exigences).
- Les cartes de topologie, les détails de configuration et l'architecture de collaboration vidéo actuelle et proposée.
- Le Client doit répondre aux demandes de Cisco dans les deux (2) jours ouvrables concernant la documentation ou les renseignements requis pour le projet.
- Accès raisonnable au(x) site(s) et aux installations du Client, y compris, le cas échéant, au matériel informatique, aux installations des appareils de télécommunication et à l'espace de travail.
- Le Client doit mettre à disposition les accès et escortes de sécurité nécessaires pour accéder aux équipements, aux laboratoires, etc.

## 4. Services d'adoption par le client

### 4.1. Évaluation de l'adoption de solutions de collaboration (COS AA CCM-A)

L'Évaluation de l'adoption de solutions de collaboration aide le client à identifier l'ampleur et l'impact des modifications et de l'état de préparation de leur structure pour adopter les modifications nécessaires en vue d'atteindre les objectifs commerciaux spécifiques du Client relatifs à sa Solution de collaboration Cisco. Cisco fournit l'expertise, l'orientation, les meilleures pratiques, les outils et les techniques et collabore avec le Client afin de les appliquer correctement au sein de la structure. L'évaluation peut être effectuée de diverses manières, notamment des sondages, des ateliers, des entretiens ou une analyse des données existantes.

#### Responsabilités de Cisco

- Collaborer avec le Client afin de déterminer les méthodes d'évaluation appropriées en fonction des objectifs identifiés.
- Identifier les ressources nécessaires afin de réaliser ces évaluations.
- Établir la portée de l'évaluation et identifier les principales parties prenantes.
- Collaborer avec le Client afin de recueillir des données et mener des sondages avec des parties prenantes clés.
- Collaborer avec le Client afin d'élaborer les documents d'évaluation et les mesures de réussite nécessaires pour exécuter et évaluer les évaluations.
- Assister le Client dans la planification et l'exécution des évaluations.
- Examiner avec le Client les résultats des données recueillies et discuter de l'incidence sur la conception et la mise en œuvre du programme de modification (Gouvernance et Stratégie d'adoption de solutions de collaboration)

#### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Collaborer avec Cisco pour évaluer et exécuter les évaluations.
- Mettre les voies de communication organisationnelle existantes à disposition, au besoin.
- Fournir un accès aux paramètres opérationnels et financiers pertinents.
- Faciliter la communication avec les parties prenantes et leur accès, en particulier au cadre délégué.
- Collaborer avec Cisco afin d'élaborer les documents et les mesures de réussite nécessaires pour exécuter et évaluer les évaluations.
- Collaborer avec Cisco en vue de réaliser les évaluations.

### 4.2. Service d'analyse de l'adoption de solutions de collaboration (COS AA CCM-UAS)

Le Service d'analyse de l'adoption de solutions de collaboration permet au Client de comprendre l'utilisation actuelle en interne des outils collaboratifs. Les services d'analyse peuvent inclure l'évaluation de l'utilisation des outils par rapport aux repères et aux meilleures pratiques, ainsi que l'achèvement d'une Analyse de réseau organisationnel (ONA). L'ONA est une méthode dont le Client peut se servir pour afficher les relations de communication et de collaboration au sein d'une structure. Le Service d'analyse de l'adoption de solutions de collaboration fournit une série de perspectives basées sur des examens continus de données sur l'utilisation de solutions de collaboration. Les Analyses de collaboration peuvent être effectuées de diverses manières, notamment des sondages, des ateliers, des entretiens ou une analyse des données.

#### Responsabilités de Cisco

- Collaborer avec le Client afin d'obtenir l'accès aux Outils de collaboration requis pour extraire des données d'utilisation.
- Collaborer avec le Client afin d'obtenir des exigences d'attributs pour la corrélation de données.
- Collaborer avec le Client afin d'effectuer des analyses et des interprétations du réseau organisationnel ou d'utilisation pour les technologies et les Outils de collaboration spécifiés.
- Consigner les résultats des analyses et des recommandations pour le Client.



- Collaborer avec le Client pour définir les exigences en matière de stockage de données.
- Fournir un espace de stockage des données durant la période de service définie.

#### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Collaborer avec Cisco et fournir un accès aux sources de données afin d'extraire les données d'utilisation nécessaires à la collaboration.
- Collaborer avec Cisco et fournir un accès aux sources de données ou un extrait des données d'attributs à utiliser comme identificateurs pour la corrélation et l'analyse.
- S'assurer que la collecte des données de collaboration est conforme aux politiques de confidentialité du Client ou gérer les demandes, notifications et accords d'inclusion.

### **4.3. Gouvernance et Stratégie d'adoption de solutions de collaboration (COS AA CCM-SG)**

Le service lié à la gouvernance et à la stratégie d'adoption de solutions de collaboration aide les Clients à planifier, mettre en œuvre et renforcer le changement nécessaire pour accroître l'adoption et à cibler les objectifs commerciaux propres au Client relatifs aux solutions de collaboration Cisco. Cisco fournit son expertise, des conseils, les meilleures pratiques, des outils ainsi que des techniques, et collabore avec le Client pour déterminer les mesures nécessaires et les appliquer comme il se doit au sein de la structure. Cisco collaborera avec le Client pour tirer parti des résultats de l'Évaluation de l'adoption de la collaboration (ou équivalent) pour créer une Stratégie d'adoption de la collaboration et un Plan de gouvernance.

#### **Responsabilités de Cisco**

- Collaborer avec le Client afin d'élaborer une stratégie de gestion du changement qui propose un cadre de principes directeurs pour promouvoir le changement et l'adoption.
- Élaborer un plan de déploiement pour la gestion du changement avec le Client, notamment les étapes spécifiques pour parvenir à l'adoption et atteindre les objectifs commerciaux.
- Aider le Client à concevoir et mettre en œuvre un plan de gouvernance pour la gestion du changement garantissant que les politiques, mesures, responsabilités et renforcements sont maintenus afin de favoriser l'adoption en cours des solutions de collaboration Cisco.
- Fournir un soutien consultatif pendant que le Client met en œuvre le plan de gouvernance pour la gestion du changement.

#### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Collaborer avec Cisco pour s'assurer de la pertinence et de la faisabilité de toutes les activités du projet.
- Assurer la mise en œuvre du plan de gestion du changement sur les conseils de Cisco.
- Faciliter la communication avec les parties prenantes et leur accès, en particulier au cadre délégué.
- Mettre les voies de communication organisationnelle existantes à disposition, au besoin.

### **4.4. Marketing et communication relatifs à l'adoption de solutions de collaboration (COS AA CCM-MKTG)**

Le service de marketing et de communication relatifs à l'adoption de solutions de collaboration aide le Client à élaborer et mettre en œuvre une stratégie de marketing et de communication complète conçue pour accroître l'adoption et atteindre les objectifs commerciaux propres au Client relatifs aux solutions de collaboration Cisco. Cisco fournit son expertise, des conseils, les meilleures pratiques, des outils ainsi que des techniques, et collabore avec le Client pour déterminer les mesures nécessaires et les appliquer comme il se doit au sein de la structure. Cisco collabore étroitement avec le Client pour tirer parti des résultats de l'Évaluation de l'adoption de solutions de collaboration (ou équivalent) et créer un Plan de marketing et de communication relatifs à l'adoption de solutions de collaboration.

### Responsabilités de Cisco

- Comprendre l'infrastructure de communication existante propre à l'introduction du nouvel outil de collaboration.
- Analyser l'état de préparation des communications internes visant à soutenir le changement.
- Élaborer avec le Client un plan de communication comprenant des messages clés convaincants relatifs au changement, aux renseignements sur le produit, au public visé, aux canaux de communication, aux rôles et responsabilités, aux mesures de réussite et aux résultats des sondages.
- Interroger des parties prenantes clés et des acheteurs précoces connus.
- Créer avec le Client un Plan de marketing et de communication comprenant des délais spécifiques, des ressources, des éléments livrables et des échéances.
- Aider le Client à élaborer du contenu de communication marketing interne et des éléments connexes.
- Fournir un soutien consultatif pendant que le Client met en œuvre le plan de communication en utilisant le contenu de communication marketing élaboré avec Cisco.
- Aider à identifier les activités en cours liées au marketing et à la communication afin de renforcer continuellement les messages clés, de souligner le succès du nouveau produit et d'encourager l'adoption continue des solutions de collaboration Cisco.

### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Collaborer avec Cisco pour s'assurer de la pertinence et de la faisabilité de toutes les activités du projet.
- Mettre en œuvre le Plan de marketing et de communication sur les conseils de Cisco.
- Faciliter la communication avec les parties prenantes et l'accès à ces dernières, notamment en ce qui concerne le cadre commanditaire du projet.
- S'assurer de la disponibilité de l'infrastructure et des canaux de communication internes existants.
- Permettre d'accéder aux ressources pertinentes concernant l'image de marque pour les inclure dans les communications.

## 4.5. Formation à l'adoption de solutions de collaboration (COS AA CCM-T)

La Formation à l'adoption de solutions de collaboration aide le Client à planifier, mettre en œuvre et renforcer la formation complète pour accroître l'adoption et à atteindre les objectifs commerciaux propres au Client relatifs aux solutions de collaboration Cisco. Cisco fournit son expertise, des conseils, les meilleures pratiques, des outils, des modèles ainsi que des techniques, et collabore avec le Client pour déterminer les mesures nécessaires et les appliquer comme il se doit au sein de la structure. Cisco collaborera étroitement avec le Client pour tirer parti des résultats de l'Évaluation de l'adoption de la collaboration (ou équivalent) pour créer un Plan de formation à l'adoption de la collaboration.

### Responsabilités de Cisco

- Analyser l'état de préparation des ressources de formation internes visant à soutenir le nouvel effort de formation pour la solution de collaboration Cisco.
- Élaborer avec le Client une stratégie de formation proposant le cadre et des principes directeurs afin de favoriser le changement, notamment des objectifs d'apprentissage clés, des besoins particuliers en formation selon les différents groupes de parties prenantes, les rôles et responsabilités des ressources de formation et des mesures de réussite.
- Créer avec le Client le Plan de déploiement de la formation comprenant des délais spécifiques, des ressources, des éléments livrables et des échéances.
- Aider le Client à élaborer tout contenu de formation requis, qui peut inclure l'utilisation des outils de meilleurs pratiques de Cisco, des modèles, des conceptions et du contenu propre à un produit.
- Fournir un soutien consultatif pendant que le Client met en œuvre le plan de formation en utilisant le contenu de formation élaboré avec Cisco.
- Aider à identifier les activités en cours liées à la formation afin de soutenir les nouveaux comportements et processus ainsi que promouvoir l'adoption continue.

**Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Collaborer avec Cisco pour s'assurer de la pertinence et de la faisabilité de toutes les activités du projet.
- Assurer la mise en œuvre du Plan de formation sur les conseils de Cisco.
- Faciliter la communication avec les parties prenantes et l'accès à ces dernières.
- S'assurer de la disponibilité de l'infrastructure et des ressources de formation existantes.

## **4.6. Centre de référence de la collaboration (COS KL CCM-CRC)**

Le Centre de référence de la collaboration (CRC) permet à toute l'entreprise d'accéder aux ressources de contenu de collaboration Cisco. Le service donne accès aux produits et aux documents d'ingénierie de référence Cisco. L'interface CRC fournira une vue contextuelle propre au Client et relative aux ressources de contenu potentielles.

**Responsabilités de Cisco**

- Programmer une réunion de lancement à distance avec le Client afin de discuter du service du Centre de référence de la collaboration.
- Aider le Client à accéder au Centre de référence de la collaboration.
- Héberger le contenu et fournir une maintenance préventive conformément aux calendriers et procédures de maintenances habituels de Cisco.
- Résoudre les problèmes techniques ou de contenu liés au portail (écrire à [crc-support@cisco.com](mailto:crc-support@cisco.com)).
- Contenu mis à jour : Cisco peut réviser, mettre à jour ou supprimer les ressources de contenu précédemment publiées. Cisco mettra à disposition du Client tout contenu mis à jour dans le cadre des Services. Le contenu mis à jour exclura les ressources déjà publiées que le contenu mis à jour devait remplacer.

**Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Remplir un court questionnaire d'intégration qui inclut les renseignements suivants : nom de la personne-ressource, titre, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel des chefs d'équipe principal et secondaire, domaine de l'adresse de courriel des personnes habilitées qui nécessiteront un accès au CRC.
- Collaborer avec l'équipe de gestion des comptes afin de fournir aux administrateurs CRC une liste complète des produits de collaboration Cisco actuellement utilisés au sein de la structure.
- Le Client est responsable de la sécurité, de la connectivité de réseau, de l'attribution d'adresses IP et de tout changement des listes de contrôle d'accès ou des pare-feu requis sur le réseau du Client afin que les utilisateurs finaux puissent accéder au CRC.
- Fournir un accès aux ressources pertinentes du Client concernant l'image de marque, notamment le logo de l'entreprise, pour les inclure dans le CRC.
- Participer à des séances de rétroaction avec l'équipe Cisco afin de permettre à Cisco de comprendre les besoins des utilisateurs du CRC.
- Informer Cisco de toute demande d'assistance technique ou de tout problème de contenu lié aux Services en envoyant un courriel à l'équipe de Cisco à l'adresse [refcenter-support@cisco.com](mailto:refcenter-support@cisco.com).

## 5. Gestion des services d'expérience de collaboration

Le Service d'assistance pour la solution CESM fournit une assistance, une aide à la maintenance, des mises à niveau et une assistance à distance liées à l'Application. La fréquence de sélection, de quantité et de prestation de service des activités d'assistance pour les Applications peut varier en fonction des exigences du Client et de ce que le Client et Cisco conviennent d'un commun accord lors de l'achat des Services, conformément au devis fourni par Cisco. Dans le cadre de la présente Description de service, « Application » désigne une des technologies et applications suivantes, conformément au Devis :

- Solution Mobile Advisor : application mobile
- Solution Virtual Whiteboard : application de tableau blanc
- Solution de collaboration sociale : application Jive

### Responsabilités de Cisco

- Fournir un accès 24 h sur 24, 7 j sur 7 et 365 j par an au Centre d'assistance CESM.
- Désigner un ou plusieurs spécialistes en ingénierie (le ou les « gestionnaire(s) du système ») pour jouer le rôle d'interlocuteur principal avec le Client pour cette Application.
- Les Services seront fournis à distance.
- Planifier des conférences téléphoniques périodiques (généralement une fois par mois) pour examiner le statut de l'Application du Client, ainsi que les Services fournis.
- Fournir à CESM un numéro de téléphone et une adresse de courriel afin de faciliter la communication avec l'équipe d'Assistance pour la solution CESM.

### Responsabilités du Client

#### Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :

- Remplir un court questionnaire d'intégration qui inclut les renseignements suivants : nom de la personne-ressource, titre, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel des chefs d'équipe principal et secondaire, domaine de l'adresse de courriel des personnes habilitées qui nécessiteront un accès au CRC.
- Désigner entre deux (2) et six (6) représentants techniques dans chaque domaine couvert par la solution. Il doit s'agir d'employés du Client dans un centre d'assistance réseau centralisé (Centre d'assistance technique du Client) qui joueront le rôle d'interlocuteurs techniques privilégiés du ou des spécialistes en ingénierie chargé(s) des Services avancés. Le Client désignera comme personnes-ressources des spécialistes en ingénierie expérimentés, dotés des compétences appropriées pour apporter les modifications nécessaires à la configuration du Réseau et à d'autres composants relatifs à l'Application. Fournir un accès aux personnes responsables du développement d'un développement personnalisé de l'application du Client. Un cadre supérieur (membre de la direction ou de l'équipe technique) sera désigné pour remplir la fonction d'interlocuteur principal du Client responsable de la gestion de la mise en œuvre des services choisis dans le cadre de cette Description de service (par exemple, présider les conférences téléphoniques, faciliter la hiérarchisation des projets et des activités).
- Toutes les demandes de visite sur site du ou des site(s) du Client seront considérées comme étant hors du cadre du présent contrat.
- La demande pour le développement d'une nouvelle Application ou pour des modifications à l'Application existante sera considérée comme étant hors du cadre du présent contrat.
- L'assistance pour les logiciels développés sur mesure en utilisant la trousse du développeur de logiciels (SDK) d'Applications est considérée comme étant hors du cadre de ce service, mais disponible à la vente dans le cadre de l'offre d'assistance pour les solutions d'ingénierie personnalisées de Cisco.

## 5.1. **Gestion des incidents et des problèmes liés à CESM (COS OM CESM-IPM, COS OM CESM-IPM SC, COS OM CESM-IPM VW)**

### Responsabilités de Cisco

**Outre les responsabilités générales et les responsabilités CESM, Cisco devra fournir les éléments suivants :**

- Fournir une **Assistance à la signalisation progressive des incidents**. Pendant les heures de services, Cisco mettra en place une assistance à la reprise de service pour l'environnement de production de l'Application. Au titre de la présente description de service, les (i) « Heures de service » désignent la période de 24 heures de n'importe quelle journée au cours de laquelle Cisco fournit le Service d'assistance pour la solution CESM, et (ii) un « Incident » désigne toute interruption imprévue d'un service ou une dégradation de la qualité d'un service. Tout événement susceptible d'avoir une incidence sur un service à l'avenir représente également un Incident (par exemple, des composants liés à l'Application). L'Assistance à la signalisation progressive des incidents peut comprendre, entre autres, les tâches suivantes :
  - Prise en charge des produits Cisco et des produits tiers fournis par Cisco pour rétablir le service lié à l'Application.
  - Utiliser le processus de gestion de demande de service Cisco pour l'ouverture, le suivi et la clôture des Incidents après la reprise du service.
  - Mises à jour périodiques des dossiers pour les Incidents ouverts.
  - Récapitulatifs périodiques des dossiers pour les Incidents clos.
- Fournir une **Analyse de cause première**. Cisco fournira une analyse des Incidents relatifs à l'environnement de production de l'Application. Une Analyse de cause première relative à l'Application peut comprendre, entre autres, les tâches suivantes :
  - Examen des détails de l'Incident.
  - Documenter les résultats de l'analyse au Client par courriel.

### Responsabilités du Client

**Outre les responsabilités générales et les responsabilités de client CESM, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Fournir des détails sur les Incidents impliquant des interruptions de service ou une dégradation importante des performances.
- Le Centre d'assistance technique du Client devra maintenir une gestion d'application centralisée de son Application prise en charge en vertu de la présente Description de service et être en mesure de fournir une assistance de niveau 1 ou de niveau 2.
- Fournir un accès à distance raisonnable au Réseau et à l'Application du Client pour permettre au spécialiste en ingénierie des Services avancés d'apporter son aide.
- Fournir des mises à jour du Plan de mise en œuvre CESM, notamment l'un des éléments suivants : Application actuelle, carte de topologie du réseau, renseignements sur la configuration et renseignements sur les nouvelles fonctions (par exemple, la topologie, la configuration, les nouvelles versions IOS) mises en œuvre, selon les besoins.
- Informer le spécialiste en ingénierie des Services avancés de toute modification majeure apportée à l'Application ou aux composants connexes qui peut avoir une incidence sur l'Application
- Dans l'éventualité où la composition de l'Application serait modifiée, après que les Services sélectionnés au titre de la présente Description de service ont débuté, le Client doit en avertir Cisco par écrit dans les dix (10) jours. Cisco peut modifier ses prix si la composition de l'Application dépasse le prix de départ des Services.
- L'achat de licences supplémentaires de l'Application nécessitera un nouveau devis sur l'assistance liée aux solutions CESM pour couvrir le soutien des licences supplémentaires de l'Application.
- Créer et gérer un alias de courriel interne pour communiquer avec le Spécialiste en ingénierie des Services avancés.
- Fournir à Cisco des renseignements sur les processus et les procédures de contrôle des modifications du Client.
- Endosser la responsabilité globale de toute incidence des processus opérationnels et de toutes les applications de modification de processus.
- Chargé du soutien de tout logiciel développé sur mesure pour cette Application.
- Installer des correctifs, des versions mineures et majeures de maintenance et des mises à niveau sur l'Application.

## 5.2. **Gestion de projets CESM (COS OM CESM-PM, COS OM CESM-PM SC, COS OM CESM-PM VW)**

### Responsabilités de Cisco

Outre les responsabilités générales et les responsabilités CESM, Cisco devra fournir les éléments suivants :

- Les activités de Gestion de projets peuvent inclure, entre autres :
  - Assistance dans la coordination des analyses et des conférences téléphoniques prévues.
  - Assistance dans la coordination des activités réactives de gestion du changement pour l'Application.
- **Procéder à un examen du Plan d'action Client.** Le Plan d'action Client peut inclure, entre autres, les tâches suivantes :
  - Coordonner, avec le Client, la création d'un Plan d'action Client, qui décrit les exigences de soutien et de déploiement, les processus, les procédures et les mesures de l'Application dans l'environnement de production du Client.
  - Examiner avec le Client le Plan d'action Client contenant les exigences, les processus et les procédures relatifs à l'Application.
- Les examens périodiques peuvent inclure, entre autres, les tâches suivantes :
  - Examiner les indicateurs d'Incidents et de problèmes, notamment le volume, la gravité de Niveau 1 et 2 et le temps de réponse.

### Responsabilités du Client

Outre les responsabilités générales et les responsabilités de client CESM, le Client doit respecter les instructions suivantes :

- Chargé de l'installation, du test et du soutien de l'Application développée par le Client, incluant, le cas échéant, les applications personnalisées développées à l'aide d'une trousse de développement logiciel (SDK) pour des ajouts, des modifications ou des changements, des personnalisations à l'application.
- Examiner les détails des modifications planifiées avec le spécialiste en ingénierie des Services avancés.
- Fournir à Cisco des renseignements sur les applications importantes prises en charge par l'Application.
- Indiquer quelles applications sont essentielles et leur système de priorités.

## 5.3. **Gestion des fournisseurs CESM (COS OM CESM-PM, COS OM CESM-PM SC)**

### Responsabilités de Cisco

Outre les responsabilités générales et les responsabilités CESM, Cisco devra fournir les éléments suivants :

- Offrir une **Gestion des fournisseurs** pour l'Application. Cisco consultera des **fournisseurs tiers autorisés** concernant le fonctionnement et la maintenance de l'Application fonctionnant dans l'environnement de production. La gestion des fournisseurs peut inclure, entre autres, les tâches suivantes :
  - Informer le Client des correctifs d'Application standard, des versions mineures et majeures de maintenance et des mises à niveau suite à la réalisation de tests de contrôle de la qualité par tout fournisseur tiers, y compris des tests de régression.
  - Examiner avec le Client le besoin de correctifs et les mises à jour mineures et majeures, et déterminer les conséquences possibles des modifications de l'environnement d'applications standard existant du Client.
  - Examiner le plan du Client pour le déploiement de correctifs, de mises à jour et de mises à niveau du logiciel d'Application dans l'environnement de production du Client. Il incombe au Client d'exécuter les correctifs, les mises à jour et les mises à niveau.
  - Fournir au Client un site désigné par Cisco pour effectuer le téléchargement des correctifs, mises à jour et mises à niveau de l'Application.

### Responsabilités du Client

Outre les responsabilités générales et les responsabilités de client CESM, le Client doit respecter les instructions suivantes :

- En plus des Responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :
  - Les parties prenantes et décideurs clés de la conception détaillée sont en mesure de participer à l'exécution du service.

## 6. Conférence, messagerie instantanée et réseaux sociaux

### 6.1. Service de création de la communauté SC (COS OS CIM-CCE)

Le Service de création de la communauté SC de Cisco fournit une analyse, la conception et la mise en œuvre d'un modèle de communauté personnalisée au sein de l'environnement de collaboration sociale du Client. Ce service ne comprend pas de conception graphique ou d'activités de développement d'applications personnalisées.

#### Responsabilités de Cisco

- Saisir les exigences fonctionnelles et commerciales souhaitées en organisant jusqu'à trois (3) entretiens avec le Client par communauté souhaitée.
- Créer un modèle de communauté de collaboration sociale en fonction de la découverte et de l'analyse.
- Examiner avec le Client le modèle de conception de la communauté.
- Saisir toute modification du Client et toute exigence nouvelle, et modifier en conséquence le modèle le cas échéant.
- Aider le Client à déployer le modèle de communauté finale à l'intérieur de son environnement actuel de collaboration sociale.
  - **Produit livrable : modèle de communauté personnalisée pour la collaboration sociale de Cisco**

#### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Identifier les parties prenantes pertinentes qui doivent participer à l'atelier de collaboration sociale, aux entretiens et aux autres réunions liées.
- Fournir les détails nécessaires sur les exigences de la communauté de la collaboration sociale.
- Identifier les réviseurs des documents livrables requis pour qu'ils fournissent des commentaires et donnent leur approbation.

### 6.2. Assistance SC (COS OM CIM-SCS)

Le Service d'assistance de Cisco SC est une offre à distance visant à aider un Client en ce qui concerne les activités d'assistance post-déploiement dans des domaines tels que le dépannage des problèmes et l'assistance continue au déploiement. Le Spécialiste en ingénierie des Services de Cisco examinera les événements et les dossiers ouverts avec la structure du TAC de Cisco, les suivra jusqu'à leur résolution, tout en tenant le Client informé des progrès et consignera les conclusions, y compris l'analyse de cause première et les recommandations. Le Spécialiste en ingénierie des Services de Cisco examinera avec le Client la procédure adéquate pour ouvrir un dossier d'incident à travers le TAC de Cisco.

#### Responsabilités de Cisco

- Fournir une assistance consultative pour résoudre les problèmes de fonctionnement au quotidien et une assistance au dépannage pendant les heures de bureau standard.
- Examiner la procédure de signalisation progressive du TAC de Cisco avec le Client.
- Fournir une assistance à la signalisation progressive du TAC après que le Client a suivi les procédures adéquates du TAC de Cisco ainsi que le processus adéquat de signalisation progressive.
- Le Spécialiste en ingénierie des Services de Cisco examinera les dossiers TAC ouverts et suivra les progrès.
- Collaborer avec le TAC de Cisco en ce qui concerne l'environnement de collaboration sociale du Client pour aider le TAC de Cisco et tout fournisseur tiers à résoudre l'incident.
- Le Spécialiste en ingénierie des services Cisco fournira une assistance à distance au Client pour régler les dossiers P1 et P2 ouverts. Le Spécialiste en ingénierie des Services de Cisco surveillera, aidera et fera remonter les problèmes le cas échéant pour aider à résoudre ces difficultés. Le TAC de Cisco est responsable du dossier.

#### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Soumettre une liste de noms des ressources qualifiées et formées pour l'assistance post-déploiement de la collaboration sociale pour faire fonctionner la plateforme de collaboration sociale.

- Avant d'ouvrir un dossier auprès du centre d'assistance technique de Cisco et du Spécialiste en ingénierie des Services de Cisco, le Client doit effectuer des diagnostics sur la plateforme de collaboration sociale.
- Le Client doit tenter de déterminer si le problème est lié à la portée du projet avant de communiquer avec le TAC de Cisco et le Spécialiste en ingénierie des Services de Cisco.
- Le Client comprend que le Service d'assistance pour la collaboration sociale de Cisco sera effectué à distance et que le Spécialiste en ingénierie des Services de Cisco travaillera sur les dossiers pendant les heures d'ouverture standard.
- Le Client représente l'autorité décisionnaire régissant les Services d'assistance pour la collaboration sociale fournis par Cisco et conserve l'entière responsabilité de la direction, de l'examen et de l'approbation des actions mises en place.
- Le Client comprend et reconnaît que les éléments suivants ne sont pas fournis ou ne font pas partie du Service d'assistance pour la collaboration sociale de Cisco :
  - Le Spécialiste en ingénierie des services Cisco ne peut pas apporter de modifications à l'environnement de production du Client.
  - Dossiers TAC P3/P4.
  - Présence sur site pour assistance de dossier TAC
  - Le Service d'assistance pour la collaboration sociale de Cisco ne remplace pas les services d'assistance du TAC de Cisco.

### **6.3. *Recommandations et examen des performances de la solution de collaboration CIMS (COS AA CIM-PRR)***

Le service Recommandations et examen des performances de la solution de collaboration établit le schéma des performances actuelles des technologies de collaboration selon des domaines d'intérêt déterminés par le client (performances du Réseau, Meeting Center, centre de formation, Jabber, etc.), identifie des écarts entre les objectifs et la réalisation, et formule des recommandations afin d'améliorer les performances de la technologie.

Cisco utilisera une combinaison de mesures de rendement de la solution de collaboration Cisco associée à des renseignements fournis par le client afin de créer un profil de rendement de base en fonction des critères du client. Cisco organisera ensuite des séances de découverte, des entretiens et des ateliers avec les utilisateurs, l'équipe d'assistance technique et les fournisseurs de services du Client afin d'identifier et de documenter les obstacles empêchant un rendement optimal. Ces obstacles peuvent comprendre des barrières matérielles, logicielles, réseau et éducatives empêchant d'atteindre le rendement souhaité. Cisco présentera ses conclusions, les actions recommandées pour le client, les services supplémentaires permettant d'éliminer les obstacles identifiés, ainsi que des plans de correction dans le Rapport de recommandations et d'examen du rendement. Les résultats seront analysés et mis à jour au bout de 90, 180, 270 et 360 jours, et seront consignés dans ce rapport.

Le service de recommandations et d'examen du rendement de la solution de collaboration est fourni pour une ou plusieurs des technologies suivantes, comme indiqué dans le devis du Client :

- Centres WebEx
- Jabber

#### **Responsabilités de Cisco**

- Communiquer avec le Client afin d'identifier les critères spécifiés par le client pour le profil de mesure de rendement de base et garantir un accès aux enregistrements système internes de Cisco pour établir le profil.
- S'organiser avec le Client pour identifier et programmer la participation à distance du personnel nécessaire à la découverte.
- Élaborer un calendrier pour la collecte de données, les entretiens et l'analyse.
- Confirmer et développer le profil de rendement de base.
- Effectuer les recherches techniques, les entretiens, la collecte et l'analyse de données nécessaires pour établir des recommandations de correction du rendement.
- Présenter et vérifier les conclusions avec le Client.
  - **Produits livrables : rapport de recommandations et d'examen du rendement de la solution de collaboration**



**Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Organiser le calendrier des participants à la réunion de pré-lancement, aux sessions d'entretien et à l'atelier.
- Fournir à Cisco les données nécessaires pour la création de rapports et de recommandations.
- Organiser des réunions et des séances de découverte au besoin pour l'exécution du service.
- Fournir la documentation et toutes les autres données collectées demandées par Cisco.
- Garantir que le personnel concerné est disponible et participe aux examens du rapport de mesure du rendement sur 90, 180, 270 et 360 jours.
- Vérifier les recommandations telles que spécifiées dans le Rapport de recommandations et d'examen du rendement.

## **6.4. Expert CIM (Conferencing and Instant Messaging; Conférence et messagerie instantanée) (COS OS CIM-SME)**

Le service de Visioconférence et messagerie instantanée de Cisco offert par des experts fournit une assistance technique générale afin d'aider le Client. L'ensemble de compétences ou de capacités types et le genre de personnel Cisco fournissant une assistance à distance et/ou sur place au Client comprend une ou plusieurs des ressources suivantes : chef de projet, spécialiste en ingénierie ou architecte de solution Cisco.

**Responsabilités de Cisco**

- Le chef de projet Cisco peut assister le Client dans les domaines suivants :
  - Expertise concernant l'élaboration d'un plan de projet concernant la Visioconférence et la messagerie instantanée de Cisco afin d'aider le Client à identifier les étapes, dépendances et délais nécessaires.
  - Service de soutien-conseil au Client pour le processus global de déploiement du point de vue d'un Chef de projet.
- Le spécialiste en ingénierie de Cisco peut assister le Client dans les domaines suivants :
  - Expertise technique afin de faciliter la planification et la conception des futurs déploiements et intégrations du Client d'un point de vue ingénieral.
  - Expertise technique afin d'aider le Client avec les questions/le débogage des déploiements et intégrations existants d'un point de vue ingénieral.
  - Service de soutien-conseil au Client pour le processus global de déploiement du point de vue technique (matériel, logiciels et réseau).
  - Assistance consultative au Client concernant les opérations d'un point de vue ingénieral (surveillance proactive, sauvegardes, etc.).
  - Aide au signalement des problèmes constatés sur le produit. Les Clients sont tenus d'ouvrir tous les cas Cisco TAC (système informatique unifié).
- L'architecte de solutions Cisco peut assister le Client dans les domaines suivants :
  - Fournir une expertise technique afin de faciliter la planification et la conception des futurs déploiements et intégrations du Client d'un point de vue architectural.
  - Fournir une expertise technique afin d'aider le Client avec les questions et le débogage des intégrations et déploiements existants d'un point de vue architectural.
  - Fournir une assistance consultative au Client concernant les activités d'habilitation de la planification et du programme, y compris les cas d'utilisation, la formation, la gestion des utilisateurs, les critères de réussite, etc.
  - Fournir une assistance consultative au Client concernant le processus général de déploiement d'un point de vue architectural (situation générale, architecture technique, intégrations, déploiement d'utilisateurs, etc.).
  - Aide au signalement des problèmes constatés sur le produit. Les Clients sont tenus d'ouvrir tous les cas Cisco TAC (système informatique unifié).
  - Fournir une assistance consultative au Client concernant les déploiements en cours de l'utilisateur et la maintenance de la feuille de route.

## **Responsabilités du Client**

### **Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Le Client reconnaît que l'obligation de Cisco se limite à fournir une assistance au Client concernant les tâches définies par Cisco et le Client. Cette assistance ne garantit pas la réalisation de tout ou partie des tâches.
- Les représentants techniques du Client fourniront à Cisco les renseignements, les données et les documents requis pour assurer la prestation des services. Les documents suivants peuvent être exigés : renseignements sur les exigences commerciales, de conception et de réseau du Client, ainsi que d'autres exigences applicables (documents techniques et fonctionnels relatifs à ces exigences).
- Les cartes de topologie, les détails de configuration et l'infrastructure de visioconférence et messagerie instantanée Cisco actuelle et proposée. Le Client doit répondre aux demandes de Cisco dans les deux (2) jours ouvrables concernant la documentation ou les renseignements requis pour le projet.
- Accès raisonnable au(x) site(s) et aux installations du Client, y compris, le cas échéant, au matériel informatique, aux appareils de télécommunication, aux installations et à l'espace de travail. Le Client doit mettre à disposition les accès et escortes de sécurité nécessaires pour accéder aux équipements, aux laboratoires, etc.
- Le Client doit veiller à ce que les contrats établis avec ses propres fournisseurs, les utilisateurs finaux et les tierces parties soient entièrement exécutés et reflètent les modalités appropriées. Le Client est responsable de la gestion, de l'assistance et de la direction de la ressource fournie au Client par Cisco.

## 7. Services de collaboration avec les clients

### 7.1. Examen des recommandations logicielles UCC (COS AA UCC-PSR)

Le Service d'examen des recommandations logicielles de la solution de collaboration du Client engage les spécialistes en ingénierie de Cisco à vérifier les niveaux actuels de la version du logiciel de collaboration du Client ainsi que l'impact lors de la planification de changements dans l'environnement de Centre d'appel unifié (UCCE). Ce service inclut une vérification logicielle qui recommande des correctifs ou des mises à jour de logiciels en fonction des corrections de bogues, des dossiers TAC ouverts, des notifications sur le terrain et des avis de sécurité. Le service d'examen de recommandations logicielles de la solution de collaboration du Client examinera les nouvelles versions logicielles et évaluera les interdépendances entre les composants du centre d'appel, puis identifiera les risques et défis potentiels liés aux changements recommandés pour le logiciel de collaboration du client. Ce service fournira au Client un examen continu des problèmes majeurs du Centre d'appel unifié comme les versions logicielles en fin de vie ou en fin de vente. Cisco vérifiera le plan de mise en œuvre de la mise à jour de la version du logiciel de collaboration du Client ainsi que les plans en cas d'imprévu afin de fournir des recommandations en fonction des pratiques répandues. Ce service effectuera une analyse de l'impact de ces notifications sur l'environnement de Centre d'appel unifié du Client.

#### Responsabilités de Cisco

- Planifier une réunion de lancement à distance avec le Client afin d'aborder le processus d'examen des recommandations logicielles.
- Obtenir les renseignements suivants auprès du Client :
  - Version logicielle et matérielle actuelle des composants de la solution de Centre d'appel unifié (par exemple UCCE, UICM, UCVP).
  - Document de conception global ou dessin architectural qui identifie l'emplacement des composants du Centre d'appel.
  - Description de la configuration pour chacun des composants clés.
  - Exigences détaillées de la solution de centre de relations clients du Client, y compris l'évolutivité, la sécurité et la facilité de gestion.
  - Une feuille de route pour la solution qui peut inclure entre autres des détails sur le nouveau service et les changements d'emplacements réseau.
  - Fournir des renseignements sur les exigences professionnelles et techniques du Client pour les nouvelles versions logicielles du Centre d'appel.
  - Le processus de certification ou le processus de tests en laboratoire du Client.
  - Le processus de contrôle des modifications du Client.
- Organiser une séance de découverte de la version du logiciel de collaboration du Client.
- Identifier et recommander les versions applicables du logiciel de collaboration du Client de Cisco qui répondront aux exigences fonctionnelles actuelles du Client.
- Vérifier à distance les nouvelles versions ou les correctifs susceptibles de résoudre tout problème en suspens :
  - Correction de bogues, vérification des dossiers TAC ouverts par le Client (collaboration Client) liés aux problèmes en suspens, aux notifications sur le terrain ou aux avis de sécurité.
- Évaluer et signaler les risques et les défis associés aux changements logiciels recommandés ainsi que les interdépendances entre les composants et la configuration du centre d'appel.
- Vérifier le plan de contingence du Client pour la transition depuis le logiciel actuel du Client vers les nouvelles mises à jour du logiciel de collaboration du Client.
- Fournir des récapitulatifs du rapport de version du logiciel au Client via une distribution par courriel des éléments suivants :
  - Versions récentes du logiciel associé à la solution de collaboration du Client et recommandations de mise à jour du logiciel.
  - Annonces majeures relatives à la solution de collaboration du Client telles que les versions logicielles en fin de vie ou en fin de vente.
  - Fournir au besoin des directives et des recommandations sur les notifications sur le terrain et les avis de sécurité associés à l'environnement du Client.

- Annonces de versions logicielles en fin de vie/fin de vente vérifiées régulièrement.
- Organiser l'Atelier sur les recommandations des versions logicielles afin d'examiner les résultats de l'évaluation et de proposer des recommandations.
- Présenter les conclusions et recommandations du Rapport sur les versions logicielles recommandées au Client pour qu'il l'approuve.
  - **Élément livrable : Rapport sur les versions logicielles recommandées**

#### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Versions logicielles et matérielles actuelles des composants de la solution de Centre d'appel unifié (par exemple UCCE, UICM, UCVP).
- Dessin d'architecture de haut niveau qui montre l'emplacement des composants (par exemple emplacement géographique ou au sein du Réseau).
- Document de conception global ou dessin architectural qui identifie l'emplacement des composants du Centre d'appel.
- Notifier Cisco de tout changement apporté au service et au réseau du Centre d'appel unifié.
- Prévoir la présence des participants à la séance de découverte à distance de la version du logiciel de collaboration du Client.
- Le Client comprend que les domaines suivants ne sont pas couverts par le service de recommandations logicielles :
  - Architecture du réseau et matériel des communications unifiées.
  - Systèmes d'exploitation compatibles.
  - Compatibilité du système d'exploitation au-delà de la solution documentée dans la spécification relative au matériel et au logiciel système de Cisco (Nomenclature) pour Cisco Unified ICM/IPCC Enterprise/Hosted Edition.
- Planifier l'atelier sur les versions logicielles recommandées (à distance, jusqu'à 4 heures) afin d'examiner les résultats de la vérification et de présenter le rapport de recommandations logicielles.

## **7.2. Examen continu de la conception d'architecture UCC (COS AA UCC-ADR)**

Le Service d'examen continu de la conception de l'architecture de collaboration du Client évalue l'évolutivité du système de Centre d'appel unifié et les exigences de conception de l'infrastructure afin de satisfaire les initiatives commerciales actuelles et futures du Client. La séance de découverte d'examen continu de la conception d'architecture vise à aligner les exigences commerciales sur les activités de planification actuelles et futures : introduction de nouvelles technologies, modifications en matière d'efficacité et d'expansion et autres sujets connexes. L'atelier d'examen continu de la conception d'architecture vérifie la conception d'architecture du Client en identifiant les écarts et améliorations potentiels, et fournit des recommandations basées sur les meilleures pratiques de Cisco. Un autre aspect important de la conception de l'architecture est la capacité du système et la surveillance des mesures spécifiques d'utilisation des composants UCC. Une évaluation de base des capacités du système sera mise en place pour analyser l'impact de la croissance sur la configuration du système de Centre d'appel unifié, les performances en matière de capacités et les licences du système de Centre d'appel unifié du Client. La planification de capacité de collaboration du Client identifie l'impact des volumes d'appels sur la capacité du système et recommande des corrections pour mettre les capacités en conformité avec les directives de Cisco. Ces résultats et conclusions sont ensuite documentés et présentés au Client dans le rapport d'examen continu de la conception d'architecture. La feuille de route de conception d'architecture décrit une feuille de route de conception globale qui fournit un cadre de référence permettant de prendre en charge l'alignement continu des affaires, de la technologie et de l'utilisation des capacités dans les activités de planification actuelles et futures du Client.

#### **Responsabilités de Cisco**

- Organiser une réunion de lancement avec le Client afin d'examiner les renseignements nécessaires pour effectuer l'examen de conception de l'architecture ainsi que l'analyse d'évaluation des capacités.
- Demander les documents suivants au Client :
  - Conception d'architecture actuelle,
  - Topologie du réseau
  - Documentation de l'état définitif du Centre d'appel, ainsi que tous les documents et toutes les ressources supplémentaires demandés par Cisco.

- Organiser une séance de découverte continue de la conception d'architecture du Centre d'appel unifié (à distance, jusqu'à 8 heures) afin d'aborder les points suivants :
  - Étudier les exigences de conception du Client.
  - Discuter des changements à apporter à l'infrastructure actuelle du Centre d'appel unifié.
  - Discuter de l'impact des exigences futures sur le Centre d'appel existant.
- Analyser la documentation rassemblée et les renseignements collectés au cours de la séance de découverte de la conception d'architecture.
- Organiser un atelier de vérification continue de la conception d'architecture du Centre d'appel unifié (à distance, jusqu'à 4 heures) afin d'étudier les conclusions.
- Activer les compteurs de rendement propres aux composants du Centre d'appel unifié.
- Planifier et effectuer une collecte de données sur les compteurs de rendement du Centre d'appel unifié.
- Demander des documents concernant les plans d'extension actuels et futurs du Client.
- Obtenir auprès du Client les documents liés aux licences de Centre d'appel unifié achetées pour chaque produit Centre d'appel unifié.
- Comparer la configuration et l'utilisation du centre d'appel unifié aux licences du Client.
- Planifier et organiser une séance de découverte de planification de la capacité de Collaboration du Client.
  - Parler des objectifs commerciaux et des objectifs liés aux systèmes du Centre d'appel unifié.
  - Discuter de l'impact des changements d'augmentation/réduction sur les exigences de capacité.
  - Discuter des changements planifiés pour le modèle commercial actuel.
  - Discuter avec le Client des problèmes liés à la capacité.
- Déterminer les exigences de capacité de tous les composants du Centre d'appel unifié.
  - Taille actuelle du système.
  - Croissance future telle que définie lors de la séance de découverte de la capacité de Collaboration du Client.
- Analyse et documentation des données rassemblées.
- Mener des ateliers de planification de capacité et présenter au Client le rapport et les recommandations de financement de la planification des capacités.
  - **Élément livrable : Rapport d'examen continu de la conception d'architecture**

#### **Responsabilités du Client**

##### **Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Fournir le document de conception détaillée décrivant comment le système et les solutions du Centre d'appel du Client ont été créés et conçus pour répondre à des besoins techniques et des objectifs de conception précis.
- Garantir que les parties prenantes et décideurs clés de la conception détaillée sont en mesure de participer à l'exécution du service.
- Topologie actuelle du réseau (centre d'appel, composants téléphoniques et infrastructure réseau).
- Extraire des renseignements définis par Cisco et nécessaires pour mener l'analyse de l'architecture.
- Planifier la séance de découverte de l'architecture et l'atelier de conception de l'architecture avec le personnel concerné.
- Documentation définissant les objectifs commerciaux du Client, ses buts, les indicateurs clés de rendement, ainsi que les exigences techniques liées à la planification de conception d'architecture.
- Comprendre que l'étude d'architecture sera effectuée à distance.
- Comprendre et accepter que les éléments suivants ne sont pas couverts par le service d'étude d'architecture et n'en font pas partie :
  - Réseau et architectures du matériel, du logiciel et du réseau des Communications unifiées
  - Étude du routage des appels/scénario d'administrateur.

- Personnalisation et développement d'Agent Desktop.
- Configuration du flux d'appels UCCE (application logicielle).
- Soumettre à Cisco les renseignements de capacités et de licence.
- Documents liés à la croissance, aux changements et à la planification commerciale pour Cisco.
- Documents liés aux exigences en matière de capacités et de trafic de Cisco.
- Accès aux ressources commerciales et techniques.
- Fournir l'accès à distance sur tous les serveurs du Centre d'appel unifié.
- Le Client comprend que la collecte de données sur les compteurs de rendement de capacité s'effectuera à distance.
- Le Client comprend et accepte que les éléments suivants ne sont pas fournis dans le cadre du service de planification de capacité et n'en font pas partie :
  - Planification des capacités des communications unifiées (UCM, passerelles, etc.). Surveillance du rendement de Cisco Unified CallManager et des produits associés.
  - Intégration des applications tierces.

### **7.3. Découverte de bureaux Finesse UCC (COS AA UCC-FDD)**

L'offre de découverte du bureau Finesse pour centre d'appel unifié permet aux Clients de définir leur stratégie, leurs objectifs commerciaux et les objectifs relatifs aux intégrations de la solution Finesse en centres d'appel. Le service Finesse Discovery fournit un apprentissage global concernant le produit Finesse en Centre d'appel unifié en général, puis fournit une évaluation du centre d'appel actuel des Clients aux fins d'élaborer des recommandations pour prendre en charge les stratégies actuelles et futures de la solution Finesse en centre d'appel. Ce service rassemble les membres du personnel de gestion des TI et du centre d'appel afin de déterminer les besoins principaux du Client pour Finesse, notamment le téléphone logiciel, l'affichage à l'écran ainsi que d'autres éléments. Les exigences, les recommandations et les résultats relatifs à la découverte sont ensuite répertoriés dans le rapport d'Évaluation de la découverte du bureau Finesse.

#### **Responsabilités de Cisco**

- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client.
- Fournir au Client la liste de vérification pour la découverte du bureau Finesse avant l'atelier.
- Effectuer un atelier de découverte avec les employés désignés du Client.
- Créer un rapport d'évaluation de la découverte du bureau Finesse selon les renseignements fournis par le Client et les remarques lors des séances d'atelier de découverte.
- Examiner avec le Client le rapport d'évaluation de la découverte du bureau Finesse.
  - **Produit livrable : rapport d'évaluation de la découverte du bureau Finesse**

#### **Responsabilités du Client**

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Assister à la réunion de lancement.
- Désigner les ressources adéquates du Client pour assister aux séances d'atelier de découverte du bureau Finesse.
- Fournir une salle avec un tableau blanc et un vidéo projecteur pour les séances d'atelier de découverte.
- Assister et fournir des commentaires pendant l'analyse de l'évaluation de la découverte du bureau Finesse.

## 7.4. Analyse des risques du logiciel UCC (COS AA UCC-SRA)

Le service d'analyse des risques du logiciel de collaboration du Client comprend une analyse proactive des défauts du logiciel de collaboration du Client, des avis de sécurité (les PSIRT), des versions de maintenance et l'avis de spécialistes en ingénierie (ES) que Cisco génère lors de la découverte de problèmes pouvant avoir un impact sur la suite de produits du Centre d'appel unifié de Cisco. Les notifications comprennent les actions recommandées pour réparer ou protéger les composants affectés contre ces problèmes. Cisco fournira une analyse des défauts connus et de leur résolution en considérant les conséquences possibles sur les solutions de Centre d'appel unifié du Client. Si une solution est fournie dans la notification, elle sera analysée par rapport à l'environnement de centre d'appel du Client.

### Responsabilités de Cisco

- Examiner les annonces et les alertes des logiciels de collaboration Client de Cisco pour comprendre leur pertinence dans les systèmes du Client.
- Effectuer une analyse des impacts des défauts connus sur la solution de Centre d'appel unifié du Client.
- En fonction de la résolution proposée, le Spécialiste en ingénierie des services Cisco peut effectuer les actions suivantes :
  - Aider le Client à examiner la stratégie de test appropriée à l'aide de recommandations.
  - Étudier les environnements similaires et corréler les fonctionnalités avec le code.
- Mettre à jour, si nécessaire en fonction des annonces et des alertes, l'analyse des risques du logiciel de collaboration du Client afin de lui envoyer pour qu'il l'examine.
- Présenter au Client les résultats et les recommandations dans les mises à jour de l'analyse des risques du logiciel de collaboration du Client pour approbation.
  - **Produit livrable : mises à jour de l'analyse des risques du logiciel**

### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Fournir les détails de la version du logiciel et du matériel de collaboration du Client pour les composants de la Solution de Centre d'appel unifié (par exemple, système et passerelles périphériques Unified Contact Center Enterprise, UCCE).
- Dessin d'architecture de haut niveau qui montre l'emplacement des composants (par exemple emplacement géographique ou au sein du Réseau).
- Exigences actuelles et nouvelles en matière de caractéristiques/fonctionnalités et de capacités, comprenant les documents initiaux d'exigences de conception UCCE.
- Ressources requises par Cisco pour obtenir des renseignements ou une assistance.
- Examiner la solution ou le contournement proposés pour le problème du Client et approuver que la structure d'assistance du Client mette en œuvre la modification.
  - Accès à distance ou sur place aux périphériques réseau liés au problème.
  - Fournir au spécialiste en ingénierie de Cisco tout renseignement pertinent.
  - Le Service sera fourni à distance.
- Le Client comprend et reconnaît que les éléments suivants ne sont pas fournis et ne font pas partie du service de recommandation de logiciel de collaboration :
  - Architecture du réseau et matériel des communications unifiées.
  - Systèmes d'exploitation compatibles.
  - Compatibilité du système d'exploitation comme documenté dans les spécifications du matériel et du logiciel système de Cisco (nomenclature) pour Cisco Unified ICM/UCC Enterprise.
  - Planification stratégique des versions et des mises à niveau majeures du logiciel de collaboration du Client.
- Examiner et approuver les mises à jour d'analyse de la version du logiciel de collaboration du Client.

## 7.5. Vérification du système UCC (COS AA UCC-SYA)

Le Service de vérification du système de Collaboration du Client examine le système actuel de Centre d'appel unifié du Client, ainsi que la configuration et la conception de l'application de Centre d'appel unifié, notamment l'agent, les paramètres du bureau de l'agent, les groupes de compétences et les chemins de traduction. Ce service évalue l'infrastructure du centre d'appel existant du Client pour établir un cadre afin d'aider à la planification des modifications actuelles et futures de l'environnement du Centre d'appel unifié. La séance de découverte de la vérification du système de collaboration du Client se concentre sur l'efficacité du système et de l'application en fonction des exigences et des impératifs commerciaux, des modifications potentielles du centre d'appel et de l'impact de ces modifications sur l'environnement actuel du Centre d'appel unifié. L'atelier de vérification du système de collaboration du Client examine les résultats de la vérification du système et de l'application, identifie les lacunes et présente des recommandations de modification pour optimiser la solution actuelle de Centre d'appel unifié du Client.

### Responsabilités de Cisco

- Demander au Client les documents liés à la configuration du système et de l'application.
- Programmer et organiser une séance de découverte de la vérification du système (à distance, durée maximale de 4 heures). Cette séance portera sur les éléments suivants :
  - Comprendre que les objectifs commerciaux du Client peuvent avoir un impact sur la modification du système actuel.
  - Défis actuels.
  - Modifications de l'application (prévues et déjà effectuées)
  - Impacts potentiels à l'architecture et/ou aux capacités actuelles.
  - Identification des risques,
  - Problèmes de disponibilité et/ou de stabilité (qui peuvent être liés à la configuration de l'application).
  - Examiner avec le Client les sites inclus dans la vérification du système.
- Évaluer les exigences de chargement du serveur, du domaine et des outils d'assistance Cisco sur le serveur fourni par le Client. Si le Client dispose d'un serveur d'outil d'assistance Cisco sur place, aucun serveur supplémentaire n'est requis.
- Fournir des lignes directrices pour les paramètres système requis pour le fonctionnement correct des outils de vérification.
- Programmer avec le Client le déploiement des outils de collecte de données pour réaliser les vérifications.
- Obtenir l'accès à distance à tous les serveurs du Centre d'appel unifié.
- Documenter les résultats de la séance de découverte et réaliser la vérification.
  - Composants logiciels et matériels du système actuel Unified Contact Center Enterprise, notamment Unified Customer Voice Portal (UCVP, IP IVR, portier et composants du gestionnaire des communications unifiées connexes)
  - Configuration d'agents, de paramètres de bureau, de groupes de compétences et de chemins de traduction
- Utiliser les outils de suivi des performances sur tous les serveurs du Centre d'appel unifié.
- Recueillir des données et documenter les résultats dans le rapport de vérification du système de collaboration du Client.
- Organiser un atelier d'examen de vérification du système de collaboration du Client (à distance, durée maximale de 4 heures) pour examiner les résultats.
- Présenter les résultats et les recommandations de la vérification du système de collaboration du Client, identifier les lacunes et les limites, et fournir les recommandations dans le rapport de vérification du système de collaboration du Client.
  - **Produit livrable : Rapport de vérification du système de collaboration du Client**

### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Programmer les ressources pour participer à une séance de découverte de vérification du système (à distance, durée maximale de 4 heures) pour évaluer les domaines suivants :
  - Identifier les exigences et les objectifs commerciaux.
  - Défis actuels.
  - Modifications de l'application (prévues et déjà effectuées)



- Impacts potentiels à l'architecture et/ou aux capacités actuelles.
- Identification des risques,
- Problèmes de disponibilité et/ou de stabilité (qui peuvent être liés à la configuration de l'application).
- Garantir que les parties prenantes et décideurs clés responsables de la conception du centre d'appel sont en mesure de participer à l'exécution du service.
- Déployer les outils de collecte de données pour réaliser la vérification.
- Fournir ou extraire les renseignements supplémentaires nécessaires pour effectuer l'analyse.
- Identifier et fournir à Cisco la documentation au sujet de l'emplacement du site, de l'adresse et des coordonnées du site.
- Préparer les serveurs requis pour permettre le fonctionnement correct des outils de collecte de données.
- Fournir à Cisco les éléments suivants :
  - Programmer avec le Client le paramétrage, le test et le déploiement des outils de collecte de données pour réaliser les vérifications.
  - Fournir l'accès à distance sur tous les serveurs du Centre d'appel unifié.
  - Les renseignements sur le matériel et les logiciels du Centre d'appel unifié actuel inclus dans la vérification (Unified Customer Voice Portal, UCVP), passerelles vocales, passerelles VXML, IP IVR, portier, etc.
  - Les agents, paramètres de bureau, groupes de compétences et chemins de traduction, etc.
  - Les ressources commerciales et techniques pour fournir les renseignements à Cisco.
  - Tous les documents relatifs à la planification du futur centre d'appel.
  - Les administrateurs et développeurs des applications du Centre d'appel unifié relatives à l'agent, au paramétrage du bureau de l'agent, aux groupes de compétences, aux agents à distance et aux chemins de traduction.
- Programmer les ressources pour participer à l'atelier de vérification du système de collaboration du Client pour examiner les résultats.
- Le Client comprend que la vérification du système de collaboration du Client sera effectuée à distance.
- Le Client est conscient qu'un serveur est défini comme tout système (virtuel ou physique) qui fonctionne sur un système d'exploitation différent.
- Le Client comprend que la vérification du réseau et des communications unifiées de Cisco doit avoir été réalisée au cours des douze derniers mois, ou ces vérifications doivent être effectuées pour garantir la prise en charge du Centre d'appel unifié.
- Le Client comprend que toutes les mises à niveau réalisées depuis la vérification du réseau et de l'infrastructure des communications unifiées nécessiteront la réalisation de nouvelles vérifications du réseau ou des communications unifiées.
- Le Client comprend et reconnaît que les éléments suivants ne sont pas inclus dans le service de vérification du système de collaboration du Client : planification des capacités des communications unifiées (UCM, passerelles, etc.), suivi des performances du gestionnaire d'appel unifié Cisco et des produits liés, intégration des applications tierces, composants des communications unifiées (CUCM, passerelles, Unity, TelePresence, etc.) non liés au centre d'appel, infrastructure du réseau local/réseau WAN, logique de routage d'appel, examen de scénario, transfert de connaissances, validation de rapport et produits et intégration de tierce partie
- Examiner et approuver la vérification du système de collaboration du Client.

## **7.6. Examen de la conception de routage de précision UCC (COS AA UCC-PRDR)**

L'Examen de la conception de routage de précision UCC vise à fournir des recommandations de conception et une stratégie pour la mise en œuvre des capacités de routage de précision UCCE de Cisco. Ce service identifiera et documentera les considérations de conception d'application suggérées pour la réussite du projet pilote de routage de précision pour un projet pilote limité qui peut être utilisé comme modèle de conception pour une mise en place étendue des fonctionnalités à tous les secteurs d'activité du centre d'appel du Client. L'atelier d'examen de la conception de routage de précision UCC inclut une séance de travail technique pour évaluer les manières d'approcher le développement de scénarios de routage de précision et trouver des exemples de mise en œuvre de la conception recommandée.

## Responsabilités de Cisco

- Organiser une réunion de lancement à distance avec le Client pour évaluer :
  - les exigences et objectifs commerciaux spécifiques qui motivent la décision du Client d'adopter le routage de précision,
  - les modifications du processus opérationnel nécessaires pour mettre en œuvre le routage de précision,
  - les plans futurs de mise en œuvre du routage de précision étendu pour évaluer les besoins en fonction des limitations de capacités,
  - les fonctionnalités du routage de précision à utiliser, et la façon dont elles aideront le Client à atteindre ses objectifs commerciaux,
  - le routage propre au site ou le routage d'entreprise, pour déterminer les secteurs d'activités qui couvrent plusieurs sites et nécessitent un routage et une configuration de compétences complexes,
  - la façon dont les exigences de création de rapports changeront, et
  - la documentation que le Client peut fournir pour les détails des règles commerciales actuelles et les propositions d'acheminement des appels de routage post-précision.
- Obtenir du Client les éléments suivants :
  - schémas de flux d'appels pour évaluer où s'intègre le routage de précision et où il ne s'intègre pas,
  - configuration des groupes de compétences pour déterminer qui bénéficiera du routage de précision, et
  - documents supplémentaires approuvés lors de la réunion de lancement pour les détails des règles commerciales actuelles et les propositions d'acheminement des appels de routage post-précision.
- Analyser et documenter les résultats dans le rapport d'examen de la conception de routage de précision.
- Prévoir un atelier d'examen de la conception du routage de précision pour évaluer les résultats et les recommandations
- Organiser un atelier d'examen de la conception du routage de précision.
  - Présenter les stratégies de conception de routage de précision sur différents secteurs d'activité, de multiples sites et l'entreprise.
  - Présenter comment la gestion de la file d'attente change d'un secteur d'activité à un autre, et
  - Collaborer et prévoir une stratégie de mise en œuvre.
- Présenter le rapport d'examen de la conception de routage de précision au Client.
  - **Produit livrable : rapport d'examen de la conception du routage de précision UCC**

## Responsabilités du Client

### Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :

- Programmer les participants pour assister à la réunion de lancement à distance avec Cisco et le personnel du Client.
- Schémas de flux d'appels pour évaluer où s'intègre le routage de précision et où il ne s'intègre pas.
- Configuration des groupes de compétences pour déterminer qui bénéficiera du routage de précision.
- Documents supplémentaires approuvés lors de la réunion de lancement pour les détails des règles commerciales actuelles et les propositions d'acheminement des appels de routage post-précision.
- Programmer les participants pour participer à l'atelier d'examen de conception du routage de précision.
- Examiner les résultats et les recommandations du rapport d'examen de la conception de routage de précision.
- Le Client comprend que l'examen de la conception du routage de précision sera effectué à distance.
- Le Client comprend et reconnaît que les éléments suivants ne sont pas fournis et ne font pas partie du service d'examen de la conception du routage de précision :
  - Examens et recommandations de scénarios au-dessus de la quantité convenue.
  - Configuration du gestionnaire d'appels.
  - Configuration ACD TDM.
  - Applications de tierce partie, intégrations, objets de scénarios (java personnalisé, etc.).

- Reconnaissance vocale et scénarios du texte à la parole (excepté lorsqu'intégré).
- Objets ou code développés de façon personnalisée (p. ex. un code Java personnalisé au sein d'un script UCVP Studio).
- Rapprochement de données de rapport.
- Dépannage et signalisation progressive des problèmes du Centre d'assistance technique (TAC) liés à la scénarisation
- Soumettre à Cisco les renseignements de capacités et de licence.

## 7.7. Examen continu de la conception des scénarios UCC (COS OS UCC-SDR)

L'Examen de la conception des scénarios de collaboration du Client examine un sous-ensemble de scénarios représentatifs du Centre d'appel unifié (maximum 12) convenu avec le Client pour l'examen de la conception des scénarios. Ce service identifiera et documentera les inefficacités de la conception, des flux de scénarios hors des meilleures pratiques et aidera à la cohérence des scénarios et des normes reproductibles. L'atelier de conception des scénarios de collaboration du Client inclut une séance de travail technique pour évaluer les manières d'approcher le développement de scénarios et trouver des exemples de mise en œuvre de la conception recommandée.

### Responsabilités de Cisco

- Discuter avec le Client des scénarios à examiner.
- L'examen des scénarios comprend les étapes suivantes :
  - Examiner les scénarios prédéterminés fournis par les Clients.
  - Effectuer un examen des scénarios identifiés du Client et fournir des recommandations.
  - Identifier les méthodologies qui entrent en conflit avec les meilleures pratiques et les recommandations.
  - Identifier où les scénarios peuvent être modifiés pour améliorer l'efficacité de l'administration des scénarios.
  - Examiner la cohérence et le respect des normes reproductibles des scénarios du Client.
- Analyser et documenter les résultats dans le rapport d'examen de la conception des scénarios.
- Prévoir un atelier d'examen de la conception des scénarios pour évaluer les résultats et les recommandations (à distance, durée maximale de 8 heures).
- Présenter le rapport d'examen de la conception des scénarios au Client.
- Diriger un Atelier d'examen de conception de scénario.
  - Présenter des stratégies de conception de scénario standardisé pour les applications et pour l'entreprise.
  - Collaborer et planifier des stratégies de mise en œuvre pour apporter les modifications recommandées aux scénarios.
  - La concertation peut comprendre :
    - Des résultats basés sur l'examen.
    - Collaborer pour créer des exemples de scénarios.
    - Traiter des besoins de scénario liés aux objectifs de suivi spécifiques.
    - Exemples de scénarios pour tableau blanc.
  - **Produit livrable : Rapport d'examen de scénario**

### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Prévoir les ressources responsables des scénarios qui prendront part à l'audioconférence d'examen de conception de scénario.
- Informer Cisco des scénarios à examiner.
- Fournir à Cisco la documentation relative au scénario du Centre d'appel unifié élaborée à la fois par des ressources internes et par des fournisseurs tiers.
- Fournir un accès à la bibliothèque de scénarios.

- Fournir un accès aux ressources du Client ou du développeur pour examiner les composants de scénario personnalisé et tiers qui interagissent avec les scénarios standards.
- Analyser et approuver les résultats et les recommandations du Rapport d'examen de conception de scénario.
- Prévoir les ressources responsables des scénarios qui prendront part à l'Atelier d'examen de conception de scénario.
- Le Client comprend que l'Examen de conception de scénario est effectué à distance.
- Le Client doit sélectionner les scénarios à examiner.
- Le Client doit avoir accès à la documentation et aux bibliothèques de scénarios de routage.
- Le Client comprend et atteste que les éléments suivants ne font pas partie du service d'Examen de conception de scénario et ne sont pas couverts par ce dernier :
  - Examens et recommandations de scénarios au-dessus de la quantité convenue.
  - Configuration du gestionnaire d'appels.
  - Configuration ACD TDM.
  - Applications tierces, intégrations, objets de scénario (personnalisation de Java, etc.).
  - Reconnaissance vocale et scénarios du texte à la parole (excepté lorsqu'intégré).
  - Objets ou code développés de façon personnalisée (p. ex. un code Java personnalisé au sein d'un script UCVP Studio).
  - Rapprochement de données de rapport.
  - Dépannage et signalisation progressive des problèmes du Centre d'assistance technique (TAC) liés à la scénarisation

## 7.8. *Découverte des rapports UCC (COS OS UCC-RPTD)*

La Découverte des rapports concernant la Collaboration du Client permet aux Clients d'Unified Contact Center Enterprise de planifier et de créer des rapports personnalisables par le Client. Cela comprend une séance de Découverte des rapports permettant de recueillir les exigences de rapport personnalisé qui correspondent aux besoins commerciaux du Client. Les Clients collaboreront avec un Spécialiste en ingénierie des Services de Cisco compétent dans les services suivants : les mesures de suivi du centre d'appel, les schémas de bases de données, les plateformes de suivi telles que Cisco Unified Intelligence Center (CUIC), SQL (Structured Query Language) et les meilleures pratiques de développement de Cisco.

### **Responsabilités de Cisco**

- Vérifier avec le Client la mise en œuvre et le fonctionnement de la solution de suivi et de la plateforme de matériel connexe.
- Organiser une Séance de découverte des rapports avec le personnel du Client responsable de l'élaboration de Rapports sur le Centre d'appel unifié.
- Créer un document concernant les exigences de rapports personnalisés.
  - **Produit livrable : Exigences de rapports personnalisés**

### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Fournir l'accès à distance aux plateformes de suivi, à la mise en œuvre logicielle, au serveur de base de données historique et à la plateforme de suivi du Centre d'appel.
- Permettre à Cisco d'accéder aux ressources pertinentes pour offrir un soutien et une gestion efficace des rapports du centre d'appel.
- Fournir les exigences consignées en matière d'agencement et de données nécessaires.
- Le Client comprend et atteste que Cisco n'élaborera pas de rapports personnalisés et n'effectuera pas de dépannage sur des rapports existants.
- Analyser et approuver le produit livrable Exigences de rapports personnalisés.

## 7.9. **Conseils en affaires UCC (COS OS UCC-CONS)**

Le service de Conseils en affaires pour la Collaboration du Client fournit une gamme d'offres de service conçue pour aider le Client à aligner ses besoins informatiques sur ses priorités et obligations commerciales. En utilisant ces offres de service, le Client utilisera plus efficacement la valeur commerciale de la technologie du Centre d'appel. Ce service offre la possibilité au Client de se démarquer de la concurrence ainsi que de faire preuve de souplesse commerciale, et fournit un accès plus rapide au marché grâce à des mesures commerciales et un suivi amélioré.

La prestation de services de consultation peut comprendre de multiples services fournis soit comme un module à part entière, soit comme une prestation de plusieurs services complémentaires. Consulter la liste ci-dessous pour découvrir quelques activités et produits livrables globaux. Après avoir établi entièrement la portée de l'engagement, Cisco fournit la portée, l'échéancier et l'objectif détaillés de l'engagement.

Ce service peut proposer une ou plusieurs options parmi les suivantes :

### **Transformation et stratégie**

Établir une Stratégie de collaboration Client en accord avec les priorités commerciales et les stratégies d'exécution du Client.

#### **Responsabilités de Cisco**

- Préparer l'exercice pour l'engagement.
- Effectuer une découverte sur place avec les parties prenantes majeures par le biais d'entretiens, d'ateliers ou de collecte de données.
- Effectuer une analyse de la situation actuelle et formuler des conclusions majeures concernant les domaines d'amélioration.
- Formuler des recommandations à propos des mesures commerciales basées sur la situation actuelle, et élaborer une stratégie permettant de passer de l'état actuel à l'état futur à l'aide d'exemples de cas d'utilisation de la valeur commerciale.
- Effectuer des analyses de données et fournir des perspectives de mesures commerciales.
- Fournir la documentation concernant les résultats et les conclusions.
- Présenter une synthèse des recommandations pour la soumettre à l'approbation du Client.
- Effectuer des examens à distance sur une base trimestrielle.
  - **Produit livrable : Rapport sur les mesures des perspectives commerciales concernant la collaboration Client**

#### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Collaborer avec l'architecte des Services avancés Cisco pour planifier les activités sur place.
- Attribuer un accès physique et un accès à distance satisfaisants à Cisco pour permettre l'analyse des mesures des perspectives commerciales.
- Fournir aux architectes des Services avancés Cisco les renseignements nécessaires liés aux mesures commerciales et techniques concernant la collaboration Client. Ces renseignements sont obligatoires pour procéder à l'analyse des données de mesure des perspectives commerciales.
- Évaluer la pertinence des analyses de la situation actuelle et des priorités commerciales.
- Examiner les recommandations relatives aux mesures des perspectives commerciales.
- Examiner la documentation et les rapports fournis.
- Présenter le Rapport sur les mesures des perspectives commerciales concernant la collaboration Client aux parties prenantes majeures afin qu'elles l'examinent et l'approuvent.
- Assister aux examens trimestriels avec Cisco.

### **Exigences commerciales et architecture**

Utiliser les conclusions des produits livrables concernant la transformation et la stratégie pour fournir des données plus précises sur les exigences commerciales.

#### **Responsabilités de Cisco**

- Valider et donner la priorité à l'architecture commerciale (Secteurs de possibilités) proposée plus tôt dans le document relatif à la Stratégie CC.

- Collaborer avec les parties prenantes majeures des unités commerciales et préparer consciencieusement les détails nécessaires à la mise en œuvre commerciale de tous les secteurs de possibilités d'un point de vue des processus et des personnes.
- Préparer l'exercice pour l'engagement.
- Effectuer un travail sur place avec les parties prenantes majeures par le biais d'entretiens, d'ateliers et d'ébauches de documents d'exigences.
- Examiner et approuver les résultats et les conclusions tirées du Rapport sur l'architecture et les exigences commerciales concernant la collaboration Client.
  - **Produit livrable : Rapport sur l'architecture et les exigences commerciales concernant la collaboration Client (une (1) unité commerciale)**

#### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Collaborer avec l'architecte des services Cisco pour planifier les activités sur place.
- Fournir aux architectes des services Cisco les renseignements d'ordre technique et commercial nécessaires, selon les besoins.
- Réunir des données et mener des entretiens à partir d'une (1) unité commerciale prédéfinie.
- Créer le Rapport sur l'architecture et les exigences commerciales concernant la collaboration Client (une (1) unité commerciale) détaillant les conclusions et les recommandations.
- Examiner et approuver le Rapport sur l'architecture et les exigences commerciales concernant la collaboration Client, puis valider et hiérarchiser l'architecture commerciale subséquente.

#### **Technologie et stratégie d'architecture**

Utiliser les conclusions tirées du produit livrable Architecture et exigences commerciales pour fournir des stratégies d'architecture commerciale supplémentaires.

#### **Responsabilités de Cisco**

- Planifier avec le Client les personnes qui participeront à l'atelier d'initiation aux technologies.
- Réaliser un atelier d'initiation aux technologies sur le site et des entretiens avec le Client.
- Créer le Rapport sur la technologie et la stratégie d'architecture détaillant les conclusions et les recommandations.
- Présenter le Rapport sur la technologie et la stratégie d'architecture au Client afin qu'il l'approuve.
  - **Produit livrable : Rapport sur la technologie et la stratégie d'architecture**

#### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Collaborer avec l'architecte des services Cisco pour planifier les activités sur place.
- Fournir aux architectes des services Cisco les renseignements d'ordre technique et commercial nécessaires, selon les besoins.
- Programmer les participants pour assister à l'atelier d'initiation aux technologies et aux entretiens.
- Créer le Rapport sur la technologie et la stratégie d'architecture détaillant les conclusions et les recommandations.
- Examiner et approuver le Rapport sur la technologie et la stratégie d'architecture, puis valider et hiérarchiser l'architecture commerciale subséquente.

#### **Justification de cas pratique**

Fournir de l'aide au Client pour justifier un cas pratique en établissant des leviers de valeurs clés qui suscitent une valeur commerciale maximale pour le Client.

#### **Responsabilités de Cisco**

- Effectuer une analyse quantitative de ces leviers de valeurs basée sur les mesures financières et commerciales choisies.
- Planifier, avec le Client, l'atelier et les entretiens de Justification de cas pratique.

- Conduire les ateliers et les entrevues de Justification de cas pratique pour collecter des renseignements commerciaux et financiers.
- Présenter les résultats et les conclusions du Modèle financier concernant la collaboration Client pour les soumettre à l'approbation du Client.
  - **Produit livrable : Modèle financier concernant la collaboration Client (incluant un plan d'investissement pour l'architecture subséquente)**

#### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Collaborer avec l'architecte et les analystes des services Cisco pour planifier des activités.
- Fournir aux services Cisco les renseignements concernant les mesures financières et commerciales nécessaires, selon les besoins.
- Programmer les participants pour assister à l'Atelier de justification de cas pratique et aux entretiens.
- Créer le Rapport de modèle financier concernant la collaboration Client détaillant les conclusions et les recommandations.
- Examiner et approuver le Rapport de modèle financier concernant la collaboration Client et valider le cas pratique.

### **7.10. Service personnalisé de conseils d'ingénierie UCC offert par un expert (COS OS UCC-CSME)**

L'offre personnalisée de conseils en ingénierie UCC offerte par un expert aide les Clients au cours des phases de conception, de développement et de test des bureaux personnalisés mis en place. Le service de conseils d'expert permet de bénéficier des services d'un expert Cisco durant le nombre d'heures prévu. L'expert se chargera de répondre aux questions et de transmettre ses connaissances, et indiquera les directives et les pratiques exemplaires liées à la résolution des problèmes concernant le développement personnalisé. Ce service offre exclusivement des conseils. Il ne fournit aucun produit livrable.

#### **Responsabilités de Cisco**

- Planifier et réaliser une réunion de lancement pour le Client et communiquer les coordonnées des personnes-ressources.
- Fournir des services de conseils d'expert au Client à la demande de ce dernier (par courriel, par téléphone).

#### **Responsabilités du Client**

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Assister à la réunion de lancement.
- Communiquer avec un consultant expert Cisco en cas de besoin de services de conseils d'expert.

### **7.11. Planification de la stratégie de migration UCC (COS OS UCC-MIG)**

Le Service de planification de la stratégie de migration concernant la collaboration Client permet au Client d'accélérer la migration depuis sa solution de centre de relations clients existante vers une nouvelle plateforme de collaboration avec le Client. Ce service est spécialisé dans l'aspect technique de la migration pour la planifier et l'exécuter efficacement. Le Service de planification de la stratégie de migration concernant la collaboration Client aidera les Clients à évaluer l'environnement existant de centre d'appel et l'état de préparation du personnel, à organiser des ateliers de découverte commerciale et technologique, ainsi que des entretiens pour cibler les buts et objectifs commerciaux qui définiront à la fois votre solution de collaboration Client et un plan d'exécution pour faire aboutir la stratégie de migration du Client.

Ce service peut proposer une ou plusieurs offres parmi les suivantes :

- Évaluation de l'état de préparation de la migration de la collaboration avec les clients
- Planification de la migration de la collaboration avec les clients

## Évaluation de l'état de préparation de la migration de la collaboration avec les clients

L'Évaluation de l'état de préparation de la migration de la collaboration avec les clients repose sur l'examen des processus opérationnels du Client, des expériences de l'agent et du Client, des éléments de mesures commerciales et du suivi commercial, des stratégies technologiques du Client et des processus opérationnels et d'assistance informatique facilitant la gestion de l'environnement de collaboration avec le Client. L'Évaluation est réalisée à distance par le biais d'un entretien et d'un questionnaire d'évaluation de l'état de préparation de la migration. Le Rapport d'évaluation de l'état de préparation de la migration permet d'identifier les secteurs qui peuvent présenter un manque de préparation et d'émettre des recommandations pour réduire les risques avant la migration vers une solution UCCE.

### Responsabilités de Cisco

- Planifier et organiser une séance d'analyse du Questionnaire d'évaluation de l'état de préparation de la migration avec le Client.
- Organiser une séance d'analyse du Questionnaire d'évaluation de l'état de préparation de la migration avec le Client pour valider les réponses apportées et identifier les renseignements manquants.
- Après l'analyse et l'identification, créer un Rapport d'évaluation de l'état de préparation de la migration mettant en évidence les lacunes et les risques potentiels basés sur les réponses apportées par le Client au Questionnaire d'évaluation de l'état de préparation de la migration.
- Organiser avec le Client une séance résumant l'évaluation de l'état de préparation de la migration pour mettre en avant les résultats obtenus.
- Soumettre le Rapport d'évaluation de l'état de préparation de la migration au Client pour obtenir sa signature.
  - **Produit livrable : Rapport d'évaluation de l'état de préparation de la migration de la collaboration Client**

### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Fournir du personnel d'assistance chevronné pour réunir les renseignements nécessaires dans le but de remplir le Questionnaire d'évaluation des risques liés à la migration.
- Planifier des rencontres avec le personnel responsable du Questionnaire d'évaluation des risques liés à la migration.
- Participer à la séance d'analyse des Réponses aux risques liés à la migration pour discuter des réponses apportées par le Questionnaire d'évaluation des risques liés à la migration.
- Soumettre toutes les questions restées en suspens aux Spécialistes en ingénierie de Cisco dans les cinq (5) jours ouvrables.
- Le Client participera à l'examen du Rapport d'évaluation des risques liés à la migration complété et accusera bonne réception du Produit livrable en signant ce dernier.

## Planification de la migration de la collaboration avec les clients

La planification de la migration de la collaboration avec les clients de Cisco aide les Clients à développer des stratégies de migration transversales en mettant l'accent sur les personnes, les processus et les secteurs technologiques. Le Service de planification de la migration aide le Client à examiner la stratégie de son centre d'appel en suivant un processus de découverte basé sur quatre secteurs spécifiques : l'expérience de l'agent et du Client, les mesures et les rapports commerciaux, l'état de préparation de la gestion opérationnelle, l'architecture et la technologie.

### Service de découverte de la migration commerciale de la collaboration Client

Le Service de découverte de la migration commerciale de la collaboration Client permet l'examen des processus opérationnels du Client, des expériences de l'agent et du Client et des éléments de mesures commerciales qui font fonctionner l'entreprise. Les ateliers proposent des entretiens avec le personnel du centre de collaboration Client pour définir les interactions et les processus. Les ateliers permettent d'identifier et de réduire les lacunes et les risques potentiels en définissant une stratégie et un plan d'exécution explicites, permettant l'alignement des buts et des objectifs sur la stratégie de migration, pour une migration vers une solution UCCE. Le Rapport de la migration commerciale de la collaboration Client présentera les résultats et les recommandations.

### Responsabilités de Cisco

- Planifier et réaliser des entretiens et des ateliers transversaux pour réunir les renseignements nécessaires dans le but de définir les besoins de l'entreprise.
- Analyser et valider les lacunes des caractéristiques ou des fonctionnalités qui s'écartent des exigences initiales du Client et des applications du Centre d'appel, des intégrations du système et d'autres domaines déterminés.
- Documenter les exigences de rapports basées sur les outils et l'ensemble de rapports existants.



- Documenter et valider une future croissance potentielle, les modifications relatives au Centre d'appel unifié, à l'infrastructure réseau, à l'infrastructure vocale, à la base de données, aux intégrations tierces et à tous les autres domaines existants ou proposés susceptibles d'avoir une incidence sur la planification du projet.
- Identifier et documenter les lacunes et les risques.
- Créer un Rapport sur la migration commerciale de collaboration du Client et examiner les résultats et les recommandations avec le Client pour approbation.
  - **Produit livrable : Rapport sur la migration commerciale de la solution de collaboration du Client**

#### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Fournir du personnel d'assistance chevronné pour participer aux entretiens transversaux dans le but de réunir les renseignements nécessaires pour définir les spécifications fonctionnelles.
- Identifier et prévoir les personnes nécessaires pour assister aux entretiens et consigner les renseignements relatifs aux chefs d'entreprise et aux ressources du centre de collaboration du Client.
- Identifier et prévoir le personnel d'assistance responsable des rapports concernant le centre d'appel pour recueillir des renseignements afin de définir les exigences des exigences de rapports.
- Autoriser le personnel de Cisco à accéder en toute sécurité aux sites des Clients où se tiendront les ateliers de découverte.
- Répondre, dans un délai convenable, à toutes les questions que les experts-conseils du réseau de Cisco auront posées pendant le processus d'entretien. Toutes les questions restées en suspens pendant le processus d'entretien devront avoir obtenu une réponse avant le début de l'évaluation.
- Le Client participera à l'examen du Produit livrable du Rapport sur la migration commerciale de la solution de collaboration du Client complété et accusera bonne réception du Produit livrable en signant ce dernier.

#### **Atelier de découverte de la migration des technologies de collaboration du Client**

Les Ateliers de découverte technologique examinent les stratégies technologiques et les processus d'assistance et informatiques du Client qui permettent de faire fonctionner l'entreprise. Les ateliers comprennent des entretiens avec le personnel du Client pour aider à découvrir les processus existants. Les ateliers identifient et aident à atténuer les lacunes et les risques potentiels lors de la définition d'un plan de stratégie et d'exécution claire pour la migration vers une solution Unified Contact Center Enterprise (UCCE). Le Plan d'exécution pour une migration globale de la collaboration du Client répertorie les résultats et les recommandations.

#### **Responsabilités de Cisco**

- Planifier et réaliser des entretiens et des ateliers transversaux pour réunir les renseignements nécessaires dans le but de définir les besoins de l'entreprise.
- Obtenir les schémas de topologie du réseau à jour du Client pour les sites à évaluer avec des renseignements sur l'architecture actuelle du réseau, les configurations de ces périphériques, les exigences d'utilisation du réseau, les objectifs de conception, la politique de sécurité et les rapports d'utilisation, y compris les rapports d'utilisation du mois précédent de fournisseur(s) de services.
- Effectuer des entretiens avec des membres clés de la structure du Client, concernés par l'infrastructure de données et de voix existante. Les personnes qui devront être interrogées sont les suivantes (d'autres personnes peuvent être identifiées et demandées en fonction des exigences de l'architecture réseau ou de la solution), y compris le personnel du Client suivant : responsable de l'ingénierie/de la conception du réseau local et spécialiste en ingénierie en chef, responsable de l'ingénierie/architecture et architecte réseau, responsable des services de télécommunications et spécialiste en ingénierie de service en chef, chef de la boîte vocale, responsable des tests des nouveaux déploiements, spécialiste en ingénierie chargé des tests ou équivalent, responsable des opérations/services de télécommunications et responsable en chef de l'assistance, responsable des outils ou de l'administration réseau et spécialiste en ingénierie en chef, responsable des capacités/performances (données et télécommunications), responsable des installations et des infrastructures de réseau (responsable de l'alimentation/environnement), chef ou agent de sécurité des réseaux.
- Documenter et valider les lacunes des caractéristiques ou des fonctionnalités du centre d'appel qui s'écartent des exigences initiales du Client et des applications, des intégrations du système et d'autres domaines déterminés.
- Créer un Plan d'exécution pour une migration globale de la solution de collaboration du Client et examiner les résultats et les recommandations avec le Client pour approbation.
  - **Produit livrable : Plan d'exécution pour une migration globale de la solution de collaboration du Client**

### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Le Client est tenu d'informer les membres du personnel de la tenue d'entretiens et de réunions de lancement, et doit veiller à les libérer pour qu'ils puissent y participer.
- Fournir du personnel d'assistance chevronné pour participer aux entretiens transversaux dans le but de réunir les renseignements nécessaires pour définir les spécifications fonctionnelles.
- Identifier les membres du personnel impliqués sur chacun des sites et coordonner la planification des réunions et des collectes de données.
- Fournir à un Spécialiste en ingénierie de services Cisco les schémas de topologie du réseau mis à jour et des renseignements concernant l'architecture actuelle du réseau, la configuration des dispositifs, les exigences d'utilisation du réseau, les objectifs de conception, la politique de sécurité et les rapports d'utilisation suivants :
- Autoriser le personnel de Cisco à accéder en toute sécurité aux sites des Clients où se tiendront les ateliers de découverte.
- Répondre, dans un délai convenable, à toutes les questions que les experts-conseils du réseau de Cisco auront posées pendant le processus d'entretien. Toutes les questions restées en suspens pendant le processus d'entretien devront avoir obtenu une réponse avant le début de l'évaluation.
- Participer à l'examen du Produit livrable complété que constitue le Plan d'exécution pour une migration globale de la solution de collaboration du Client et accuser bonne réception du Produit livrable en signant ce dernier.

## **7.12. Assistance à la gestion des incidents UCC (COS OM UCC-IM)**

Le Service d'assistance à la gestion des incidents pour les solutions de collaboration du Client fournit une assistance en matière de signalisation progressive du TAC de Cisco en ce qui concerne la solution de Centre d'appel unifié. Le chef de projet de Cisco affectera un Spécialiste en ingénierie des services Cisco pour examiner les événements et les dossiers ouverts et consignés avec la structure TAC, suivra la résolution, tout en tenant le Client informé de la progression et consignera les résultats, y compris l'analyse de cause première et les recommandations. Le Client doit ouvrir un dossier d'incident via le TAC de Cisco. Le Client doit aviser le spécialiste en ingénierie de Cisco du dossier d'incident spécifique à suivre.

### **Responsabilités de Cisco**

- Fournir une assistance sur la signalisation progressive TAC une fois que le Client a suivi les procédures appropriées de TAC et le processus de signalisation progressive approprié.
- Collaborer avec le TAC de Cisco en ce qui concerne l'environnement du Centre d'appel unifié du Client pour assister le TAC de Cisco et l'unité commerciale du Centre d'appel de Cisco (CCBU) à résoudre l'incident.
- Le chef de projet affectera un spécialiste en ingénierie des Services de Cisco pour suivre et aider à distance à la résolution des problèmes liés aux composants du Centre d'appel unifié uniquement.
- Le spécialiste en ingénierie des services Cisco fournira une assistance à distance au Client pour régler les dossiers P1 et P2 ouverts. Le spécialiste en ingénierie de Services de Cisco supervisera, aidera et fera remonter les problèmes au besoin pour aider à résoudre ces difficultés. Le TAC de Cisco est responsable du dossier.

### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Inviter les utilisateurs à communiquer avec le service d'assistance ou le centre d'assistance du Client pour obtenir une assistance concernant leur réseau de Centre d'appel unifié ou des problèmes ou des questions sur le service.
- Ouvrir un dossier auprès du Centre d'assistance technique de Cisco et s'assurer que le TAC de Cisco a réalisé un diagnostic avant de communiquer avec les services de Cisco pour obtenir de l'aide.
- Signaler le dossier ouvert ayant besoin d'une assistance au Service de Cisco et fournir le numéro de dossier du TAC de Cisco.
- Le Client ne doit pas faire remonter les problèmes ou les questions relatives au Centre d'appel unifié tant que le TAC de Cisco n'a réalisé le diagnostic.
- Le Client est conscient que le Service d'assistance pour la gestion des incidents travaillera à distance et que le Spécialiste en ingénierie des Services de Cisco traitera les dossiers pendant les heures d'ouverture normales.

- Le Client comprend et reconnaît que les services suivants ne sont pas fournis ou n'entrent pas dans le cadre du Service d'assistance pour la gestion des incidents :
  - Le Spécialiste en ingénierie des services Cisco ne peut pas apporter de modifications à l'environnement de production du Client.
  - Dossiers TAC P3/P4.
  - Présence sur site pour assistance de dossier TAC
  - L'Assistance pour la gestion des incidents ne remplace pas les services d'assistance du TAC de Cisco.

### **7.13. Contrôle de l'intégrité de l'assistance opérationnelle UCC (COS OM UCC-OSR-HC)**

Le Contrôle de l'intégrité de l'assistance opérationnelle de la solution de collaboration du Client permet à un Client d'examiner les résultats originaux et d'évaluer les modifications apportées à ces recommandations. Le Contrôle de l'intégrité de l'assistance opérationnelle de la solution de collaboration du Client évaluera les progrès réalisés depuis le dernier examen et les lacunes identifiées, et fournira des recommandations.

#### **Responsabilités de Cisco**

- Programmer une réunion virtuelle avec le Client portant sur le Contrôle de l'intégrité de l'assistance opérationnelle de solution de Collaboration Client.
- Examiner les résultats du dernier examen et déterminer les domaines du Client révélant une amélioration des opérations d'assistance.
- Évaluer les nouveaux documents, processus et procédures.
- Présenter le Rapport sur le contrôle de l'intégrité de l'assistance opérationnelle au Client à des fins d'approbation.
  - **Produits livrables : Rapport sur le contrôle de l'intégrité de l'assistance opérationnelle**

#### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Identifier le ou les cadre(s) responsable(s) du Client ainsi que sa ou ses partie(s) prenante(s) majeure(s), et leur attribuer des rôles dans le soutien de ce projet.
- Envoyer à Cisco les renseignements et les documents sur les modifications apportées depuis le dernier Examen de l'assistance opérationnelle.
- Examiner et approuver les résultats et les recommandations du Rapport sur le contrôle de l'intégrité de l'assistance opérationnelle.

## 8. Services pour les communications unifiées

### 8.1. Évaluation de la sécurité UC (COS AA UC-SECA)

L'Évaluation de la sécurité des communications unifiées (UC) fournit aux Clients un rapport d'évaluation de la sécurité, des recommandations et une analyse des risques de quatre éléments essentiels de la solution :

- La sécurité de l'infrastructure réseau Cisco UC comprend des commutateurs, des routeurs et des liens de connexion comprenant le réseau de base qui transporte les données IP, la voix et le trafic vidéo.
- Les fonctionnalités de sécurité du traitement des appels Cisco UC comprennent des serveurs et des systèmes de traitement d'appels basés sur le routeur pour le contrôle et la gestion des appels.
- La sécurité du périphérique Cisco UC comprend les téléphones IP unifiés Cisco, les téléphones apparentés, les terminaux vidéo et les périphériques qui se connectent au réseau IP.
- La sécurité des applications Cisco UC comprend des applications utilisateur telles que la messagerie unifiée, les conférences, les interactions avec les Clients. Des outils personnalisés étendent les capacités des systèmes de communications IP.

#### Responsabilités de Cisco

- Planifier la découverte de l'évaluation de la sécurité des UC et les activités de collecte de données avec le Client.
- Organiser une découverte de vérification de la sécurité des UC sur l'infrastructure des UC et les composants des UC, et une évaluation de la sécurité des UC ainsi qu'une analyse des données pour recueillir les données afin de consigner l'évaluation de la sécurité UC.
- Analyser et créer le rapport d'évaluation de la sécurité UC consignant les recommandations et les conclusions de l'évaluation de la sécurité UC, et recommander des bonnes pratiques pour limiter les risques trouvés liés à l'environnement UC.
- Présenter et examiner le rapport d'évaluation de la sécurité UC au Client pour approbation.
  - **Produit livrable : rapport d'évaluation de la sécurité UC**

#### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Fournir les schémas mis à jour de la topologie de l'infrastructure des communications unifiées de Cisco (UC) et les renseignements sur l'architecture actuelle, la configuration, les périphériques et la politique de sécurité.
- S'assurer qu'aucune modification n'est apportée à l'infrastructure Cisco UC pendant l'évaluation de la sécurité UC, ce qui peut prendre jusqu'à quatre semaines selon la complexité de l'environnement.
- Fournir une exemption de sécurité pour utiliser tout logiciel Cisco ou tiers sur le réseau du Client afin de pouvoir se servir de l'outil de collecte de données d'inventaire et de renseignements sur les performances.
- Aider les Spécialistes en ingénierie des Services de Cisco à fournir des réponses à toutes les questions posées pendant le processus d'entretien dans les trois (3) jours ouvrables.
- Se réunir avec l'équipe d'évaluation de la sécurité Cisco UC pour un examen préliminaire et pour étudier le brouillon du rapport d'évaluation de la sécurité UC.
- Examiner le rapport et l'approbation de l'évaluation de la sécurité UC.

### 8.2. Alignement stratégique des communications unifiées (COS AA UC-BA)

Le Service d'alignement stratégique des communications unifiées (UC) fournit une « vérification » de l'alignement commercial et stratégique par l'intermédiaire d'un examen des objectifs et des impératifs commerciaux ainsi que des initiatives planifiées de Cisco UC.

#### Responsabilités de Cisco

- Effectuer des entretiens avec un maximum de dix (10) parties prenantes commerciales afin d'identifier les occasions Cisco UC et les occasions de transformation commerciale correspondantes.
  - Examiner l'infrastructure réseau existante de Cisco UC et des technologies de collaboration ainsi que le catalogue de services.

- Examiner la stratégie et l'architecture technologique Cisco UC du Client.
- Examiner les impératifs commerciaux du Client et les applications clés de l'entreprise.
- Déterminer deux (2) cas d'utilisation avec bénéfices commerciaux.
- Résumer les résultats et fournir les recommandations sur le rapport d'alignement stratégique de Cisco UC.
- Intervenir par l'entremise de réunions et d'ateliers afin de discuter des occasions d'optimisation de la collaboration ou des applications commerciales définies.
- Présenter au Client le Rapport d'alignement stratégique des communications unifiées et l'examiner avec lui pour obtenir son approbation.
  - **Produit livrable : Rapport d'alignement stratégique des communications unifiées**

#### **Responsabilités du Client**

##### **Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Collaborer avec les parties prenantes des secteurs informatique et commercial afin de planifier des séances de discussion et de distribuer les invitations aux ateliers.
- Pendant les entretiens avec les parties prenantes, examiner avec Cisco toutes les possibilités de Cisco UC et les occasions de transformation commerciale correspondantes.
- Fournir les éléments suivants :
  - l'infrastructure réseau existante de Cisco UC et des technologies de collaboration ainsi que le catalogue de services,
  - la stratégie et l'architecture technologique Cisco UC existantes,
  - les impératifs commerciaux du Client et les applications clés de l'entreprise.
  - Aider Cisco à élaborer deux (2) cas d'utilisation avec bénéfices commerciaux.
  - Prévoir des ressources pour assister aux entretiens afin de discuter de la Solution de communications unifiées de Cisco (Cisco UC) et des initiatives commerciales.
- Examiner et approuver les résultats dans le rapport sur l'alignement stratégique des communications unifiées.

### **8.3. Vérification de sécurité Collaboration Edge (COS AA UC-ESA)**

La Vérification de sécurité Collaboration Edge fournit une découverte continue et une prévention des dénis de services en téléphonie (TDOS), des fraudes vocales, de sécurité du modem et des réseaux, des abus de services et des pertes financières, des appels de harcèlement ou de menaces et des appels restreints ainsi que des manques de conformité et des fuites de données sur la couche d'application vocale ou de collaboration du Client. En utilisant les outils de collaboration Cisco et en fournissant des rapports et des analyses, Cisco effectuera une surveillance continue et l'application des politiques. Le service de Vérification de sécurité Collaboration Edge fournit une analyse trimestrielle du trafic vocal du Client et de son infrastructure correspondante. Il fournit également des changements recommandés (politiques, conception de sécurité, meilleures pratiques, seuils, alarmes, etc.).

#### **Responsabilités de Cisco**

- Organiser une réunion de lancement à distance avec le Client afin de discuter de l'infrastructure vocale du Client et de ses exigences.
- Recueillir les données spécifiques à l'environnement de communications unifiées ou à l'environnement de collaboration du Client, notamment le nombre de sites ou d'utilisateurs, les PRI, les protocoles de signalisation et les versions d'IOS fonctionnant sur des passerelles ou sur des dispositifs de liaison, la disponibilité ou non d'un module SRE, l'infrastructure de sécurité vocale ou de sécurité des communications unifiées, les exigences commerciales du Client, etc.
- Déterminer la version du code de la passerelle (IOS) du Client et les mises à niveau de codes recommandées, le cas échéant.
- Effectuer le paramétrage des dispositifs ISR, notamment la configuration de la passerelle ou de la liaison vocales.
- Effectuer l'installation et la configuration des outils de collaboration Cisco selon l'infrastructure et les exigences du Client.
- Vérifier la connectivité entre les outils de collaboration et les dispositifs du Client.
- Organiser un atelier de découverte sur la sécurité de collaboration ou sur la sécurité vocale avec le Client afin de déterminer les alarmes et seuils adéquats à configurer.
- Surveiller le trafic vocal du Client et créer une référence pour l'analyse et le rapport de sécurité.

- Créer des alarmes et des seuils et y répondre, au besoin, de façon régulière.
- Effectuer une collecte de données du trafic vocal sur une période déterminée et examiner ces données pour détecter les activités vocales malveillantes.
- Préparer et présenter la Vérification de sécurité Collaboration Edge au Client.
- Fournir des recommandations sur les politiques, sur les meilleures pratiques de sécurité collaborative, sur les seuils et sur les alertes selon le rapport de vérification et les activités précédentes.
- Effectuer et recommander (le cas échéant) des changements des politiques, des seuils et des alarmes conformément à ce qui a été précédemment convenu entre Cisco et le Client.
  - **Produit livrable : Vérification de sécurité Collaboration Edge**

#### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Assister à la réunion de lancement et fournir à Cisco l'infrastructure et les exigences vocales.
- Fournir les renseignements nécessaires à l'équipe de Services de Cisco, le cas échéant.
- Assister à l'atelier de découverte vocale (le cas échéant) avec Cisco afin de fournir les renseignements relatifs aux liaisons et aux exigences vocales, etc.
- Effectuer les mises à niveau de codes nécessaires recommandées par Cisco sur les dispositifs du Client.
- Aider Cisco à effectuer la configuration de la passerelle vocale, le cas échéant.
- Fournir à Cisco une assistance à distance ou sur place pour installer et configurer les outils de collaboration Cisco.
- Examiner la Vérification de sécurité Collaboration Edge avec Cisco et fournir des commentaires relatifs aux activités de trafic vocal.

## **8.4. Meilleures pratiques de gestion de programme (COS AA UC-PMO-BP)**

« Meilleures pratiques de gestion de programme » est un atelier interactif sur place d'une demi-journée traitant des meilleures pratiques de déploiement de solutions de collaboration. L'atelier met l'accent sur les meilleures pratiques pour différents éléments du programme, notamment la gestion du changement dans la structure, la gestion des fournisseurs, les stratégies de migration, les dix meilleurs enseignements tirés, la préparation opérationnelle, les stratégies de gouvernance et plus encore. Dans le cadre de l'atelier, Cisco préparera une présentation détaillée avec des diapositives personnalisées centrée sur l'expérience du Client en matière de technologies de collaboration, sur les besoins du Client et sur ses centres d'intérêt en particulier. Une séance de discussion globale sur les lacunes, les impacts et les recommandations est incluse.

#### **Responsabilités de Cisco**

- Créer une présentation exhaustive traitant des meilleures pratiques de collaboration et destinée à répondre aux besoins du Client. Elle comprendra :
  - les stratégies de test de la solution, les stratégies de déploiement, les stratégies de formation, les stratégies d'application, la gestion des programmes, les outils de collaboration et la préparation du soutien opérationnel.
- Effectuer un atelier sur site sur les meilleures pratiques de gestion de programme.
- Fournir une identification globale des lacunes, avec notamment les impacts des lacunes et des recommandations.
- Fournir une présentation des meilleures pratiques de gestion de programme au Client.
  - **Produit livrable : présentation des meilleures pratiques de gestion de programme**

#### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Les ressources appropriées devront assister à l'atelier.
- Fournir un emplacement approprié pour l'organisation de l'atelier sur site.

## 8.5. Analyse des lacunes de gestion de programme (COS AA UC-PMO-GA)

Le service d'analyse des lacunes de gestion de programme fournira au Client une liste détaillée des lacunes et des recommandations de mesures correctives. Cisco collaborera avec le Client pour évaluer et identifier les lacunes dans tous les aspects du programme du point de vue des personnes, des processus et des outils afin d'englober les domaines suivants : stratégie de migration, intégration des composants, gestion des fournisseurs, fonctionnalités/assistance, gestion du changement dans la structure et plus encore. Après l'identification complète des lacunes, le gestionnaire de programmes Cisco analysera les lacunes identifiées qui affecteraient le programme. Il documentera ensuite ces lacunes, proposera des recommandations de mesures correctives et expliquera les risques potentiels si ces mesures correctives ne sont pas mises en œuvre.

Dans le cadre de l'analyse, le programme du Client sera évalué dans de nombreux domaines. Cela inclut une analyse du point de vue des personnes, des processus et des outils dans tous les domaines majeurs. À citer notamment dans ces domaines majeurs : la préparation opérationnelle, la gestion de programme, la stratégie de migration et l'intégration des composants.

### Responsabilités de Cisco

- Collaborer à tous les égards avec le Client afin de comprendre les possibilités, l'expérience, les ressources, les moteurs d'activité, les difficultés, et afin de tenter d'identifier les lacunes dans au moins un des domaines suivants :
  - Gouvernance
  - Documentation et plans de programme : cahier des charges, feuille de route du programme, plan de gestion du programme
  - Plans de gestion des composants : plan de gestion de gouvernance, plan de gestion des parties prenantes, plan de communication, plan de réalisation de bénéfices, plan des ressources, plan d'approvisionnement, plan de transition des avantages et plan de gestion des risques
  - Calendrier du programme
  - Journal des actions, problèmes, risques et résolutions du programme
  - Créer une architecture de programme (projets composants)
  - Adoption/sensibilisation
  - Déploiement/migrations
  - Préparation opérationnelle
  - Gestion des fournisseurs
  - Stratégie de test
  - Autres domaines jugés applicables par le gestionnaire de programmes Cisco
- Discuter avec le Client afin de comprendre les impacts des lacunes et afin de recommander des solutions applicables selon la priorité et la gravité des lacunes.
- Fournir au Client un Rapport d'analyse des lacunes de gestion de programme.
- Fournir aux cadres et aux parties prenantes clés du programme un examen synthétique sur place des analyses et des résultats.
  - **Produit livrable : Rapport d'analyse des lacunes de gestion de programme**

### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Fournir les renseignements sur les prix et les commentaires demandés par Cisco afin de déterminer la situation actuelle et afin d'identifier les lacunes.
- Fournir les renseignements demandés sous trois (3) jours ouvrables.
- Participer à la session d'examen officielle au niveau exécutif.

## 8.6. **Service d'assistance à la mise en œuvre des communications unifiées (COS OS UC-IS)**

Le Service d'assistance à la mise en œuvre des communications unifiées est conçu pour assurer une transition fluide à partir de la phase de planification et de conception du Client. Il permet aussi de fournir au Client un expert à distance qui fera office de mentor dans la prise en charge de la mise en œuvre du réseau ou de l'expansion d'une solution désignée de communications unifiées de Cisco.

Le Service d'assistance à la mise en œuvre des communications unifiées offrira au Client des solutions relatives aux recommandations d'autres services d'optimisation comme la vérification de stabilité des communications unifiées et les analyses de gestion des risques opérationnelles des communications unifiées. Le Spécialiste en ingénierie des services Cisco collaborera avec le personnel approprié du Client afin de faciliter la mise en œuvre des changements jugés nécessaires et d'aborder toute recommandation pour les planifications et pour les conceptions futures. Les problèmes de redressement se classent suivant des priorités (faible, moyenne et haute) qui varient selon le niveau de complexité de la mise en œuvre.

### **Responsabilités de Cisco**

- Le Spécialiste en ingénierie des services Cisco fera office d'expert pour encadrer l'équipe de mise en œuvre du Client.
- Examiner le Plan de mise en œuvre du Client et d'autres documents pertinents pour identifier des lacunes et des risques potentiels, ainsi que des problèmes de respect des meilleures pratiques.
- Le cas échéant, examiner et analyser les rapports de vérification de stabilité des communications unifiées ainsi que d'analyse de gestion des risques opérationnels de collaboration afin d'aborder les résultats et des recommandations.
- Collaborer avec le Client pendant la mise en œuvre pour fournir des recommandations à appliquer pour résoudre les problèmes d'intégration.
- Fournir une assistance à distance pour les activités de transfert du Client conformément au calendrier convenu avec ce dernier.
- Offrir l'assistance à la signalisation progressive du centre d'assistance technique de Cisco (TAC de Cisco) au besoin pendant la mise en œuvre et faire appel à une équipe d'assistance virtuelle le cas échéant.
- Collaborer avec le TAC de Cisco concernant les problèmes de sévérité de niveau 1 (S1) ou S2 pendant la mise en œuvre et pour le Jour 1 (premier jour après la mise en œuvre).
- Effectuer une opération de vérification limitée dans un laboratoire Cisco afin de valider les questions et les recommandations.
- Créer les changements de redressement et les tests dans un laboratoire Cisco aux fins de vérification.
- Aider le Client à lancer tout processus de contrôle des modifications en fonction.
- Fournir au Client une assistance consultative et des directives afin de l'aider à comprendre les changements nécessaires au redressement.
- Cisco n'apportera aucun changement ou modification à l'environnement du Client.

### **Responsabilités du Client**

#### **Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Ouvrir un dossier auprès du centre d'assistance technique de Cisco (TAC de Cisco) pour tout problème courant. Cela aide le Spécialiste en ingénierie des services Cisco ou le TAC de Cisco à mobiliser des spécialistes en ingénierie de conception si la résolution implique une correction des bogues, etc.
- Possibilité d'acheter des heures additionnelles d'assistance à la mise en œuvre afin d'assurer la continuité de l'assistance. Dans le cas contraire, le Spécialiste en ingénierie des services Cisco cessera toute activité à la fin de l'engagement financé convenu.
- Envoyer à Cisco toute documentation requise dans les trois (3) jours suivant la date de la demande.
- Collaborer avec le Spécialiste en ingénierie des services Cisco pour planifier la disponibilité de l'assistance à distance des activités de transfert du Client.
- Accès à distance et physique approprié pour que Cisco mène à bien ses activités de mentorat.
- Désigner une équipe de gestion de projets pour gérer tous les aspects de la mise en œuvre des communications unifiées de Cisco.
- Désigner des membres du personnel certifiés pour effectuer les tâches Cisco UC et toute tâche de mise en œuvre sur site nécessaire pour la période.
- Effectuer la mise en œuvre de la solution pour inclure : l'installation des logiciels, le provisionnement des plateformes Cisco UC.



## 8.7. Test du réseau UC (COS OS UC-NTEST)

Les Services de test du réseau de communications unifiées (UC) consistent en des services de vérification et de validation fournis à distance par Cisco qui offrent au Client un accès à distance et la possibilité de voir le banc d'essai au moyen de WebEx ou d'un des trois types de connexion à un réseau privé virtuel (RPV).

Ce Service de test du réseau de communications unifiées est offert pour un cycle de test standard de huit (8) semaines. Le service inclut les options suivantes :

- Quatre mini-tests de deux (2) semaines
  - Le test est limité à une (1) plateforme.
  - Le Spécialiste en ingénierie des services de la solution de communications unifiées de Cisco (Cisco UC) doit être impliqué dans le nettoyage et les exigences du code.
  - Le test est effectué selon un modèle de prestation en 5 phases.
  - Exemple : évaluation de 2 jours, 2 jours de développement du plan de test, 1 ou 2 jours de création, 2 ou 3 jours de test et 2 ou 3 jours de documentation. Ce scénario peut être adapté en fonction des exigences du Client et des exigences de test.
- Deux mini-tests de quatre (4) semaines
  - Plusieurs plateformes peuvent être testées si elles ont été créées, et le test peut être effectué selon un modèle de 4 semaine/20 jours
  - Le Spécialiste en ingénierie des services de Cisco doit être impliqué pour le nettoyage et les exigences du code UC.
  - Ce test est effectué selon un modèle de prestation en 5 phases, correspondant au mini-test de deux (2) semaines. Les délais peuvent être modifiés en fonction de l'efficacité.
- Cycle de test standard hébergé de huit (8) semaines
  - Cisco effectue les tâches suivantes pour fournir un cycle de test standard de huit (8) semaines à l'aide d'un laboratoire de Cisco :
    - Objectifs du projet : mettre l'accent sur l'objectif, les délais et les événements impérieux avec le Client.
    - Planification du test : développement et perfectionnement du plan de test, organisation des installations, des équipements et des ressources.
    - Paramétrage du test : paramétrage du laboratoire physique.
    - Réalisation du test : réalisation du plan de test.
    - Analyse des résultats du test : consigner les résultats dans un rapport de test livrable.
  - Envoyer les résultats du rapport de test du réseau UC au Client pour examen.
    - **Document livrable : rapport de test du réseau UC**

## 8.8. Assistance à l'automatisation en masse UC (COS OS UC-BULK)

Le service d'assistance à l'automatisation en masse UC offre une assistance à distance au Client pour effectuer des déplacements/ajouts/modifications/suppressions (MACD) de masse sur les sites de grappes CUCM du Client. Cisco fournira des conseils et des bonnes pratiques pour effectuer des modifications des données des utilisateurs. Aucune assistance sur place ne sera offerte et toute demande en ce sens sera soumise à la seule discrétion de Cisco. Le Client assumera tous les coûts engendrés par une visite sur place.

### Responsabilités de Cisco

- Définir le processus pour exporter les données requises des sites de grappes CUCM.
- Fournir un accès aux outils de collaboration Cisco pour importer et exporter efficacement les données nécessaires.
- Fournir une gestion et une manipulation des données pour associer les utilisateurs aux balises de description et dispositifs corrects.
- Évaluer la préparation des données pour les réimporter dans les sites de grappes CUCM.

- Manipuler les données pour les formater et les préparer à être envoyées sur les grappes CUCM.
  - Associer l'utilisateur final au dispositif correct.
  - Mettre la description de chaque dispositif à jour pour correspondre à un format GS spécifique.
- Fournir des données manipulées au Client.
- Fournir une assistance à distance au Client durant la récupération et l'envoi des données.

#### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Fournir au moins deux (2) ressources suffisamment formées et qualifiées pour utiliser les outils de collaboration Cisco.
- Fournir un accès à distance afin de permettre à Cisco de fournir l'assistance.
- Le Client représente l'autorité décisionnaire régissant les services d'assistance fournis par Cisco et conserve l'entière responsabilité de la direction, de l'examen et de l'approbation des actions mises en place.
- Installer les outils de collaboration Cisco sur le serveur local ou l'ordinateur portable du Client.
- Le Client utilisera les outils de collaboration pour récupérer les données avec l'assistance de Cisco au moyen de WebEx.
- Fournir les données collectées à Cisco pour les préparer à l'envoi.
- Le Client utilisera les outils de collaboration pour envoyer les données manipulées et fournies par Cisco.
- Le Client renverra ou supprimera les outils fournis par Cisco.

## **8.9. Service de données de collaboration de Cisco (COS OS UC-CDS)**

Le Service de données de collaboration donne accès à des données et à des analyses qui ne sont généralement pas fournies. De même, il permet d'accéder aux analyses et aux recommandations d'experts-conseils en ingénierie de Cisco.

Le Service de données de collaboration utilise des outils permettant de recueillir des renseignements sur l'utilisation de la solution de Collaboration. Cisco analyse les renseignements recueillis et fournit des recommandations sur l'amélioration des objectifs commerciaux.

Cisco déploiera des outils pour activer le Service de données de collaboration de Cisco. Une fois activés, ces outils permettent de recueillir des données à partir du réseau du client; de les stocker et de générer des rapports. Les données recueillies à l'aide de ces outils sont stockées en local, sur le site. L'activation des Services de données de Cisco requiert généralement que ces outils soient placés dans un concentrateur ou au siège du Client.

#### **Responsabilités de Cisco**

- Participer au déploiement des outils nécessaires à la prestation du service
- Examiner et générer des rapports à la fréquence prédéfinie
- Fournir des rapports au Client à la fréquence prédéfinie
- **Produit livrable : rapport sur le Service de données de collaboration**

#### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Collaborer avec le spécialiste en architecture de Services avancés Cisco pour planifier les activités sur place.
- Attribuer un accès physique et un accès à distance satisfaisants à Cisco pour permettre l'analyse du service de données de collaboration.
- Fournir aux spécialistes en architecture de Services avancés Cisco les renseignements liés aux mesures commerciales et techniques, nécessaires pour procéder à l'analyse du service de données de collaboration.
- Évaluer la pertinence des analyses de la situation actuelle et des priorités commerciales.
- Examiner les recommandations relatives aux mesures des perspectives commerciales.
- Examiner la documentation et les rapports fournis.

- Présenter le Rapport exécutif sur le Service de données de collaboration aux parties prenantes majeures afin qu'elles l'examinent et l'approuvent.
- Assister aux examens trimestriels avec Cisco.

## 8.10. Planification de la gestion du programme (COS OS UC-PMO-PMP)

Le service de planification de la gestion du programme aide le Client à paramétrer le programme global en réalisant les activités estimées nécessaires par les méthodologies de l'industrie pour gérer, régir et fournir un programme de solution de collaboration réussi. Le Gestionnaire de programme de collaboration évaluera et travaillera avec le Client pour déterminer la combinaison appropriée de plans et d'activités pour réussir. Pour garantir que les meilleures pratiques sont respectées et suivies, certaines activités de paramétrage incluront une gamme de plans et de documents de gestion de programme conformes aux normes du secteur, notamment la création d'une déclaration de portée de programme, d'un plan de gestion de la gouvernance et d'un plan de gestion des parties prenantes.

### Responsabilités de Cisco

- Créer une interaction sur site et à distance avec le Client pour comprendre les forces et les faiblesses du programme actuel.
- Collaborer avec les cadres et les parties prenantes du Client pour comprendre et définir les exigences commerciales et la portée du programme, puis les consigner dans les normes du secteur.
- Identifier une combinaison de produits livrables de paramétrage de programme nécessaire pour garantir le succès du programme.
- Identifier et évaluer les problèmes, les risques et les réponses du programme.
- Inclure les lacunes identifiées, ainsi que le développement et la mise en œuvre de la résolution.
- Identifier les parties prenantes et fournir leur analyse.
- Guider les chefs de projets pour réaliser les produits livrables requis.
- Participer aux réunions pertinentes entre Client et fournisseur.
- Fournir des directives et une supervision concernant la gestion du changement structurel et les activités de préparation opérationnelle.
  - **Produit livrable : Plan de gestion du programme (incluant la déclaration de portée du projet, le plan de gestion de la gouvernance, le plan de gestion des parties prenantes, le plan de communication, le plan de réalisation des bénéfices, le plan de ressources, le plan de gestion des risques et l'échéancier du programme)**

### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Identifier les cadres responsables et la partie prenante clé, et définir leurs rôles.
- Collaborer avec le gestionnaire de programme Cisco pour s'assurer que le cadre responsable du Client, les parties prenantes clés et tous les membres de l'équipe de projet reçoivent les communications sur le projet et sont inclus dans les séances de communication régulièrement programmées.
- Donner l'autorité nécessaire au gestionnaire de programme de Cisco pour diriger et guider les membres de l'équipe de projet du Client et du fournisseur le cas échéant pour planifier le programme avec succès.
- Identifier les chefs de projets du Client et du fournisseur pour les différents composants du projet.
- Élaborer des échéanciers de projet et des WBS conformément aux directives des gestionnaires de programme de Cisco.
- Participer aux réunions d'analyse du programme ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- La direction doit accorder suffisamment d'attention aux problèmes et risques signalés, et fournir une approbation ou une acceptation écrite d'un plan d'action en temps opportun.
- Participer à la gouvernance du programme conformément au plan de gouvernance.
- Sauf disposition contraire prise entre les parties, veiller à ce que toute demande de renseignements ou de documentation de Cisco en lien avec le projet reçoive une réponse dans les deux (2) jours ouvrables suivant la demande de Cisco.
- Fournir les politiques, les conditions et les environnements de travail en vigueur sur le site du Client.

- Fournir un espace de travail et des installations sur place, notamment un insigne d'accès et une connexion téléphonique et à Internet.
- Participer à l'examen et à l'approbation du plan de gestion du programme.

## 8.11. **Conseils de gestion du programme (COS AA UC-PMO-PMC)**

Le service de conseils de gestion du programme assistera le Client en exécutant le programme au nom du Client ou conformément aux directives du gestionnaire de programme du Client. Pour assurer le succès du programme et réaliser les bénéfices associés, l'exécution du programme respectera les plans créés durant la phase de planification de gestion du programme. Le gestionnaire de programme de Cisco confirmera que les plans sont respectés et, si nécessaire, identifiera toute lacune existante, mettra les solutions en œuvre, participera aux réunions du comité de direction et de gouvernance, et permettra au programme de s'améliorer continuellement et de s'adapter.

Si le programme est déjà lancé, le gestionnaire de programme de Cisco aidera à l'exécuter en mettant en œuvre les meilleures pratiques essentielles. Cela peut nécessiter de créer des plans de gestion de programme fondamentaux durant la phase d'exécution du programme. Le gestionnaire de programme Cisco agira comme gestionnaire de programme global, en surveillant tous les projets composant le programme. Ils collaboreront et géreront les relations avec Cisco, les fournisseurs et les ressources et chefs de projets du Client pour gérer et suivre les interdépendances au niveau du programme. De plus, le gestionnaire de programme de Cisco gèrera les problèmes et les risques au niveau du programme et les fera remonter le cas échéant pour garantir l'alignement des meilleures pratiques dans tous les domaines du programme : opérations, gestion du changement structurel, gestion du vendeur, stratégie de migration et plus.

### **Responsabilités de Cisco**

- Collaborer avec les chefs de projet de Cisco, du fournisseur et du Client pour identifier et suivre les interdépendances des échéanciers au niveau du programme.
- Gérer et réaliser les différents éléments du programme, et notamment :
  - la portée du programme,
  - le calendrier du programme,
  - la gestion des parties prenantes,
  - les risques liés au programme (identification, analyse et planification de réponse),
  - les problèmes du programme (résolution, acceptation et recours hiérarchique),
  - les modifications du programme conformément au processus de contrôle des modifications défini.
- Présenter le rapport de performances conformément au plan de communication.
- Fournir une supervision de gouvernance et s'assurer que les processus de gouvernance sont réalisés conformément au plan de gestion de gouvernance.
- Mener ou participer aux réunions de gouvernance du programme conformément au plan de gestion de gouvernance.
- Participer à toutes les réunions du comité directeur ou du conseil de gouvernance au niveau organisationnel ou des gammes.
- Suivre les bénéfices du programme et rédiger un rapport conformément au plan de réalisation des bénéfices.
- Élaborer un format standard pour les problèmes, les risques, les rapports de statut et les autres communications.
- Élaborer un plan de transition de gestion du programme et passer le programme au gestionnaire de programme du Client.
  - **Produits livrables : rapports de performance du programme et plan de transition du programme**

### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Identifier les cadres responsables et la partie prenante clé, et définir leurs rôles.
- Collaborer avec le gestionnaire de programme Cisco pour s'assurer que le cadre responsable du Client, les parties prenantes clés et tous les membres de l'équipe de projet reçoivent les communications sur le projet et sont inclus dans les séances de communication régulièrement programmées.

- Donner l'autorité nécessaire au gestionnaire de programme de Cisco pour diriger et guider les membres de l'équipe de projet du Client et du fournisseur le cas échéant pour planifier le programme avec succès.
- Participation aux réunions d'analyse du projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- La direction doit accorder suffisamment d'attention aux problèmes et risques signalés, et fournir une approbation ou une acceptation écrite d'un plan d'action en temps opportun.
- Participer à la gouvernance du programme conformément au plan de gestion de la gouvernance.
- Assurer la coordination des activités, des produits livrables et des échéanciers avec toute tierce partie externe, comme les opérateurs/sociétés de télécommunications nationaux, et désigner une autorité au gestionnaire de programme de Cisco pour gérer ces ressources.
- Sauf disposition contraire prise entre les parties, veiller à ce que toute demande de renseignements ou de documentation de Cisco en lien avec le projet reçoive une réponse dans les deux (2) jours ouvrables suivant la demande de Cisco.
- Fournir les politiques, les conditions et les environnements de travail en vigueur sur le site du Client.
- Fournir un espace de travail et des installations sur place, notamment une connexion téléphonique et à Internet
- Participer à l'examen et à l'approbation du plan de transition de la gestion du programme.

## **8.12. *Élaboration du dossier d'exploitation opérationnel UC (COS OM UC-RB)***

Le Service d'élaboration du dossier d'exploitation opérationnel fournit au Client des documents de référence pour une assistance proactive et réactive, ainsi qu'une gestion des rapports et des capacités. Un dossier d'exploitation est une compilation de procédures et d'opérations contenant des arbres de décision étape par étape et des instructions pour déterminer la marche à suivre efficace dans un scénario particulier. Cisco organisera un atelier à distance sur les exigences pour recueillir les exigences du Client et développer conjointement une table des matières. Cisco élaborera ensuite le dossier d'exploitation qu'il enverra au Client.

### **Responsabilités de Cisco**

- Élaborer la documentation détaillée du dossier d'exploitation incluant :
  - Surveillance proactive
  - Établir des recommandations pour surveiller les composants du système de communications unifiées (UC).
  - Unité centrale, mémoire, disque, E/S, interface
  - Environnement matériel
  - Service et processus
  - Réplication de base de données
  - Valeurs propres au produit (état du traitement des appels CUCM, activité des messages CUC, etc.)
  - Établir une liste détaillée des options des protocoles de surveillance (SNMP, services Web, CLI, etc.).
  - Alertes réactives
  - Fournir une liste exhaustive des alarmes (Syslog) pour la base de données des alarmes des produits de communications unifiées.
  - Fournir une liste d'actions qu'il convient d'effectuer selon les spécificités des alarmes.
  - Fournir une présentation détaillée des alertes liées à l'outil de surveillance en temps réel (le cas échéant).
  - Dépannage
  - Identifier les principaux problèmes du service et proposer une approche étape par étape permettant de les résoudre.
  - Mettre en parallèle les alarmes et autres systèmes d'alerte avec les problèmes de service.
  - Les problèmes de service seront personnalisés selon les protocoles, les caractéristiques et les produits de l'environnement Client.
  - Mise en place du suivi des recommandations de résolution de problème.
  - Détails de préparation à l'ouverture des dossiers TAC.

- Outils
- Présentation des outils disponibles pour le Produit UC.
- Bonnes pratiques d'utilisation de l'outil.
- Bonnes pratiques de stockage des journaux et de suivi.
- Bonnes pratiques pour les tâches de maintenance planifiées.
- Rapports
- Fonctionnalités détaillées de création de rapport du Produit UC.
- Fournir les bonnes pratiques pour l'utilisation des rapports.
- Gestion des capacités
- Établir des bonnes pratiques pour la gestion des capacités (unité centrale, mémoire virtuelle, espace disque, gestionnaire de licences, etc.).
- Fournir une liste exhaustive du suivi des performances (Perfmon) pour le Produit UC.
- Soumettre une ébauche au Client pour examen.
- Remettre l'examen de la documentation du dossier d'exploitation Cisco au personnel d'exécution.
- Les modifications apportées au document final après remise de celui-ci devront faire l'objet d'un engagement distinct.
- Examiner les changements et la documentation fournis par le Client dans le cadre du contrat en cours.
  - **Produit livrable : Dossier d'exploitation**

#### **Responsabilités du Client**

##### **Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Fournir les noms des employés qui seront amenés à travailler en collaboration avec les spécialistes en ingénierie de Cisco lors de la création du dossier d'exploitation.
- Fournir les topologies actuelles de gestion et de surveillance ainsi que des renseignements concernant les adresses IP.
- Fournir une rétroaction et des instructions concernant les exigences en matière d'alertes et de seuils.
- Fournir les données actuelles en matière d'alarmes et de performances concernant le déploiement des communications unifiées existant (le cas échéant).
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques du dossier d'exploitation, la configuration des alertes et les tâches planifiées.
- Examiner les ébauches fournies par Cisco.
- Approuver le document final fourni par Cisco.
- Le client représente l'autorité décisionnaire régissant les services d'assistance fournis par Cisco et conserve l'entière responsabilité de la direction, de l'examen et de l'approbation des actions mises en place.

## 9. Services Video Collaboration Exchange (VCX)

### 9.1. Planification des capacités de VCX (COS AA VCX-CAPR)

Le service de planification des capacités de VCX fournit une analyse trimestrielle de l'utilisation de Video Collaboration Exchange et des infrastructures associées (le matériel et les logiciels de Cisco) et une comparaison avec la demande actuelle et prévue (périphériques incrémentiels et prévision de réunions).

#### Responsabilités de Cisco

- Discuter des objectifs commerciaux et des objectifs en lien avec les systèmes Video Collaboration Exchange.
- Prévoir et organiser avec le Client une séance de découverte de la planification des capacités des systèmes Video Collaboration Exchange.
- Demander au Client des renseignements relatifs à la configuration des capacités.
- Demander des documents concernant les plans d'extension actuels et futurs du Client.
- Fournir des instructions sur les règles de dimensionnement (unité centrale, mémoire, nombre de chemins, nombre d'appels simultanés ou parallèles, etc.) de la solution globale.
- Planifier et effectuer une évaluation des capacités du système VCX.
- Évaluer les rapports d'augmentation des capacités d'après les seuils fixés d'un commun accord par le Client et par Cisco.
- Partager les spécifications de produit et les guides de conception de Cisco.
- Fournir une analyse des rapports en proposant plusieurs options afin de soutenir la croissance future du Client.
- Discuter de l'impact des changements d'augmentation/réduction sur les exigences de capacité.
- Discuter des changements planifiés pour le modèle commercial actuel.
- Discuter avec le Client des problèmes liés à la capacité.
- Déterminer les exigences de capacité de tous les serveurs et composants VCX.
- Déterminer la croissance future conformément aux recommandations de la séance de découverte des capacités des systèmes Video Collaboration Exchange.
- Mener des ateliers de planification de capacité et présenter au Client le rapport et les recommandations de financement de la planification des capacités.
  - **Produit livrable : Rapport de planification des capacités du système VCX**

#### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Fournir les ressources techniques permettant la collecte des données requises.
- Soumettre à Cisco les renseignements de capacités et de licence.
- Prévoir une séance de découverte de la planification des capacités avec les ressources techniques qui assureront la prise en charge de la solution VCX et des composants associés.
- Transmettre à Cisco les documents en lien avec la croissance, les changements et la planification des activités.
- Fournir un accès à distance sécurisé à la plateforme VCX pour la collecte de données réactives et proactives.
- Générer et transmettre à Cisco les rapports de données comme demandé.
- Fournir des estimations de croissance régulièrement mises à jour pour la prestation de service. Ces estimations comprendront le nombre de clients finaux, le nombre et le type de périphériques et le nombre de réunions.
- Mettre en œuvre et procéder au test des expansions de capacité comme demandé.
- Fournir l'accès à distance à tous les serveurs VCX ou associés.
- Programmer l'Atelier de planification des capacités pour examiner les résultats et les recommandations du Rapport de planification des capacités pour approbation.
- Le Client est conscient que l'Atelier de planification des capacités se déroulera à distance.

## 9.2. **Création du rapport de gestion de la disponibilité du système VCX (COS AA VCX-AMR)**

Le service de création du rapport de gestion de la disponibilité du système VCX analyse la disponibilité des prestations du service VCX dans le centre de données. La gestion de la disponibilité permet au Client de maintenir la disponibilité du service afin de soutenir son activité commerciale à un tarif adéquat. Ces activités globales comprennent les exigences de disponibilité, élaborent les plans de disponibilité et les rapports sur les mesures de disponibilité et supervisent les obligations de maintenance établies d'un commun accord.

### **Responsabilités de Cisco**

- Travailler en collaboration avec le Client pour définir les objectifs de disponibilité, de fiabilité et de facilité de maintenance conformément aux bonnes pratiques de Cisco en matière de disponibilité.
- Établir le plan de disponibilité des fonctions vitales à l'activité du système VCX à intégrer dans la planification de la continuité des activités du Client.
- Fournir les bonnes pratiques en matière d'analyse et de surveillance des tendances.
  - MTBF (intervalle moyen entre les défaillances)
  - MTBSI (intervalle moyen entre les incidents système)
  - MTRS (intervalle moyen avant la restauration du service)
  - Indisponibilité prévue, imprévue et prolongée (excessive)
  - Sauvegardes fréquentes (planifiées)
- Procéder à l'analyse de cause première d'une disponibilité faible
- Travailler en collaboration avec le Client pour établir et maintenir un plan de disponibilité

### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Définir et transmettre les exigences de disponibilité.
- Créer et mettre à jour la planification de la continuité des activités pour le système VCX.
- Identifier et signaler toute mise à jour de l'infrastructure d'échange ou de l'infrastructure sous-jacente.
- Prévenir Cisco de toute maintenance prévue ou non qui pourrait avoir une incidence sur la disponibilité.
- Transmettre les mesures et les rapports de disponibilité à Cisco afin d'aider ce dernier en ce qui concerne la planification de la disponibilité et de la RCA.
- Créer/Mettre à jour le plan de disponibilité pour le service.

## 9.3. **Recommandation du logiciel proactif VCX et alertes de sécurité du logiciel (COS AA VCX-PSR SSA)**

**Recommandation du logiciel proactif :** Ce service évalue et identifie la capacité à répondre aux exigences actuelles et visées selon les niveaux des versions logicielles actuelles. Ce service évalue également l'incidence possible sur l'infrastructure actuelle d'événements planifiés, tels que des mises à niveau matérielles et logicielles, et établit le processus et la fréquence des mises à niveau proactives.

**Alertes de sécurité logicielle :** Le service d'alertes de sécurité logicielle fournit une analyse proactive des avis de sécurité (les PSIRT) générés par Cisco. En cas de découverte de problèmes de sécurité pouvant influencer sur la solution Video Collaboration Exchange du Client impliquant des produits Cisco, Cisco recommandera des actions pour protéger ladite solution contre tout problème potentiel.



## Responsabilités de Cisco

- Obtenir l'inventaire logiciel du Client.
- Réunir les exigences communiquées par le Client en ce qui concerne les renseignements sur le logiciel, les fonctions/fonctionnalités et la capacité.
- Évaluer les problèmes d'interopérabilité entre les versions installées et les nouveaux niveaux du logiciel ainsi que leur capacité à prendre en charge les exigences commerciales et techniques actuelles et futures.
- Déterminer et communiquer une stratégie relative au logiciel identifiant les versions logicielles adaptées au Client.
- Déterminer la stratégie de mise à jour à adopter pour la solution Video Collaboration Exchange selon les exigences opérationnelles du client.
- Organiser l'Atelier sur les recommandations des versions logicielles afin d'examiner les résultats de l'évaluation et de proposer des recommandations.
- Procéder à l'analyse des notifications PSIRT qui pourraient avoir une incidence sur la solution Video Collaboration Exchange du Client.
- En fonction de la résolution PSIRT proposée, le Spécialiste en ingénierie des services Cisco peut effectuer les actions suivantes :
  - Proposer des recommandations ainsi que tout autre test adapté à la solution déployée par le Client.
  - Effectuer un test dans l'environnement du laboratoire du Client.
  - Étudier les environnements similaires et corrélérer les fonctionnalités avec le code.
- Présenter le Rapport sur les recommandations des versions logicielles au Client.
  - **Produit livrable : Rapport sur les versions logicielles VCX recommandées**

## Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Transmettre à Cisco la liste des versions logicielles actives pour les composants de la solution VCX.
- Fournir un dessin d'architecture globale qui montre l'emplacement des composants (par exemple emplacement géographique ou au sein du Réseau).
- Fournir une description de la configuration pour chacun des composants clés.
- Partager avec Cisco une liste détaillée des exigences et des objectifs en ce qui concerne le réseau du Client. Cette liste devra inclure, entre autres : l'évolutivité, la sécurité et la gérabilité, les nouveaux clients en cours d'intégration, le calendrier pour la mise en place de nouveaux périphériques, l'ensemble de périphériques et les nouveaux services qui doivent être fournis à ce moment-là.
- Travailler en collaboration avec Cisco sur les changements à apporter à la conception de la solution, ce qui comprend des améliorations du logiciel et des mesures correctives appropriées.
- Tester et valider les mises à jour et les nouvelles versions dans ses laboratoires. Cisco proposera son aide sous la forme d'une assistance consultative en utilisant le processus de gestion de la configuration afin d'assurer l'intégrité du système.
- S'assurer de bien communiquer aux parties prenantes pertinentes les changements proposés en utilisant son propre processus de gestion du changement.
- Approuver le contenu et planifier le plan de déploiement, de test et toute autre documentation pertinente concernant les changements à opérer. La décision finale pour la gestion des versions incombera au Client.
- Mettre à jour/à niveau les versions des composants en utilisant les instructions recommandées par Cisco afin de pouvoir disposer de l'assistance du centre d'assistance technique (TAC) et d'obtenir les fonctionnalités demandées.
- Effectuer les mises à niveau de sécurité (après réception d'une demande de changement approuvée émise par l'intermédiaire du processus de gestion du changement du Client) dans l'environnement de production.
- Mettre à jour la base de données de gestion de la configuration (CMDB) avec les changements appropriés.

## 9.4. Assistance permanente pour la conception du système VCX (COS OS VCX-ODS)

Le Service d'assistance permanente pour la conception du système VCX évalue les documents de conception dont dispose déjà le Client à partir des bonnes pratiques publiées et des normes du secteur. Le service d'assistance permanente pour la conception du système VCX aide le Client à surmonter un éventail de défis courants à la fois pratiques et techniques qui peuvent se présenter à lui dans le cadre d'une extension du service Video Collaboration Exchange.

### Responsabilités de Cisco

- Planifier la réunion avec le Client afin de discuter des questions d'ordre technique ou concernant les applications. Cette réunion comprendra des consultations sur les capacités des fonctionnalités et sur le déploiement de nouvelles fonctions et fonctionnalités prévu par le Client.
- Examiner les points suivants avec le Client :
  - Objectifs commerciaux à court et long termes.
  - Solution VCX et conception de l'infrastructure réseau du Client.
  - Analyse des documents concernant les exigences en matière de fonctions et de fonctionnalités à confronter avec les besoins et la conception actuelles.
  - Exigences en matière de caractéristiques et fonctionnalités
  - Capacités actuelles du système et plans d'augmentation future des capacités
  - Incidence potentielle sur l'environnement de la solution VCX du Client.
  - Conception(s) du plan de numérotation et du protocole
- Examiner chaque modèle de site dans le cadre de déploiements multisites.
- Discuter du matériel et des logiciels nécessaires pour prendre en charge la croissance et des problèmes concernant la fin de l'assistance (EoX) pour les composants. Discuter également des directives en matière d'instructions et de configuration pour l'installation de nouveau matériel ou de nouveaux logiciels.
- Fournir des conseils d'installation et des instructions de configuration pour installer tout nouveau matériel ou logiciel.
- Examiner le plan du Client étape par étape pour résoudre le problème de croissance mentionné auparavant tout en atténuant les potentiels problèmes connexes.
- Examiner les documents de conception du Client, les exigences en matière de caractéristiques et fonctionnalités, la sécurité des applications, le processus de contrôle des modifications et les plans d'affaires.
- Fournir une assistance consultative continue en matière de conception pour tout nouveau site ou toute nouvelle fonctionnalité, des capacités accrues ou l'ajout d'applications de Solution de collaboration Cisco susceptibles d'influencer la conception existante.

### Responsabilités du Client

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Programmer une réunion ou des entretiens pour que Cisco discute des demandes techniques et des demandes d'application détaillées propres au site.
- Mettre à disposition tous les documents sur le réseau.
- Permettre d'accéder à distance ou sur place aux périphériques réseau inclus dans l'étude de la conception.
- Mettre à jour la Solution et le Plan de tests d'acceptation propres au site, le Plan d'assistance le jour suivant le transfert et la Conception détaillée comme demandé par Cisco.
- Mettre en œuvre les changements de conception VCX proposés par Cisco et procéder aux tests d'acceptation.

## **9.5. Assistance pour la gestion de la configuration du système VCX (COS OM VCX-CFGM)**

Le service d'assistance pour la gestion de la configuration du système VCX fournit des bonnes pratiques au Client en matière de définition, de planification et de documentation du processus de sauvegarde et de restauration. Le processus de sauvegarde et de restauration détermine l'endroit et la manière dont les configurations des périphériques sont stockées et récupérées : soit sur les périphériques mêmes, soit sur des serveurs de sauvegarde à un moment prédéterminé. Ce service aide le Client à créer un processus qui peut également être utilisé pour mettre en œuvre des solutions de contournement et restaurer les configurations stockées.

### **Responsabilités de Cisco**

- Définir les procédures de sauvegarde et de restauration à exécuter pour les composants de l'architecture VCX.
- Fournir une documentation sur les procédures de sauvegarde et de restauration s'appuyant sur les bonnes pratiques de Cisco.
- Fournir des recommandations en ce qui concerne l'exécution et la planification de la sauvegarde.
- Aider le Client pour les phases de déploiement et de test des procédures de sauvegarde et de restauration selon les meilleures pratiques de Cisco.

### **Responsabilités du Client**

**Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :**

- Créer une politique et des procédures de sauvegarde et de restauration à partir des recommandations de Cisco.
- Effectuer les processus de sauvegarde et de restauration selon les besoins.
- Procéder aux déplacements du service d'un emplacement physique à un autre.
- Fournir à Cisco un aperçu des politiques et des procédures qui sont actuellement en place.
- S'assurer que les serveurs de sauvegarde fonctionnent et qu'ils sont identifiés et accessibles.