



## Description de service : <<Advanced Services – Fixed Price: Cisco UCCX Branch and Mobile Advise and Implement Services>> Services avancés à prix fixe – Services de conseils et de mise en œuvre Cisco des solutions mobiles et de succursales pour UCCX (ASF-CX-G-REBMPB-CX)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Services de conseils et de mise en œuvre Cisco des solutions mobiles et de succursales pour UCCX.

**Documents connexes** : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/) : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts. 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 pour votre propre usage interne, le présent document est intégré à votre Contrat-cadre de services, à votre Contrat de services avancés ou à tout autre contrat de service couvrant l'achat de services basés sur des Services avancés auprès de Cisco (« Contrat-cadre »). Si aucun Contrat-cadre de ce type n'a été conclu, la présente Description de service est alors régie par les conditions générales figurant dans le Contrat de conditions générales consultable sur [http://www.cisco.com/web/CA/about/doing\\_business/legal/terms\\_conditions\\_fr.html](http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html). Si vous avez souscrit ces services directement auprès de Cisco à des fins de revente, ce document est intégré à votre Contrat pour les intégrateurs de systèmes ou à tout autre contrat de service couvrant la revente des Services avancés (le « Contrat-cadre de revente »). Si le Contrat-cadre de revente ne renferme pas les modalités d'achat et de revente des Services avancés Cisco ou les conditions générales analogues, la présente Description de service est régie par les conditions générales du Contrat-cadre de revente, ainsi que par les conditions générales exposées dans le Contrat de conditions générales de revente EDT, disponible à l'adresse suivante : [http://www.cisco.com/web/CA/about/doing\\_business/legal/terms\\_conditions\\_fr.html](http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html). Aux fins du Contrat susmentionné, la présente description de service doit être considérée comme un Énoncé des travaux (« EDT »). En cas de conflit entre la présente description de service et le Contrat-cadre (ou annexe ou entente équivalente), 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 : [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/).

### Services de conseils et de mise en œuvre Cisco des solutions mobiles et de succursales pour UCCX

#### Résumé du service

Services de conseils et de mise en œuvre Cisco des solutions mobiles et de succursales pour UCCX. Les terminaux d'expertise à distance pour succursale (Remote Expert Branch) sont un ensemble unique de périphériques de succursales permettant à chaque utilisateur de communiquer avec les Experts à distance. Le projet est basé sur les solutions Remote Expert suivantes :

#### Remote Expert Branch et Remote Expert Mobile :

- Un (1) centre de données
- Dix (10) agents RE Mobile
- Cinq (5) terminaux de succursales RE Branch
- Un (1) emplacement géographique où toutes les succursales se trouvent dans un rayon de quatre-vingts (80) km
- Deux (2) solutions d'expertise à distance RE Branch Expert situées dans un (1) centre d'appel
- Une (1) seule région
- Cinq (5) succursales
- Une (1) langue : l'anglais
- Échantillons d'applications pour développeurs d'applications Client

- Intégration aux solutions suivantes utilisées par le Client : Cisco Unified Communications (CUCM) version 10.5 ou ultérieure, infrastructure Unified Contact Center Express (UCCX) avec licences d'agent Premium version 10.6 ou ultérieure, CUBE sur Cisco IOS version 15.1(2)T ou ultérieure, Cisco MediaSense version 10.5 ou ultérieure, Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) version 10.5 ou ultérieure et serveurs UCS connexes.
- Fonctionnalités de la solution RE : communications vocales/vidéo, Assistance d'experts, Vidéo en file d'attente, Vidéo en attente, création de rapport de base (par l'entremise de CUIC) et enregistrement d'appel (par l'entremise de MediaSense).

Le Client fournira tout produit ou produit tiers à utiliser pour le Service.

### Services

- Gestion de projet
- Élaboration de la conception globale
- Élaboration de la conception détaillée
- Élaboration du Plan de test d'acceptation de la solution
- Déploiement de solutions
- Test d'acceptation de la solution
- Transferts de connaissances
- Déploiement de solutions
- Assistance après le déploiement

### Produits livrables

- Plan de gestion de projets
- Spécifications de conception globale
- Spécifications de conception détaillée
- Plan de test d'acceptation de la solution

### Lieu de la prestation

Les services sont fournis au Client à distance ou sur site (le cas échéant) conformément à la Description de service.

### Gestion de projet

#### Responsabilités de Cisco

- Fournir au Client une liste des rôles et responsabilités des membres du personnel Cisco désignés en vertu du présent Service.
- Fournir un Plan de gestion de projets (« PGP »). Le PGP est un document de référence à partir duquel le Chef de projet (« PM ») Cisco peut gérer les produits livrables, évaluer l'avancement du projet et gérer les problèmes relatifs à la gestion du changement et toute question courante.
- Collaborer avec le Client afin de repérer et de documenter les relations de dépendance, les risques et les problèmes associés à la réussite du projet.

- Fournir un Calendrier de projet soulignant les produits livrables, les étapes correspondantes, les événements planifiés dans le cadre du projet, les ressources et les délais.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Indiquer au Client l'identité du personnel qui doit accéder à ses locaux, au moins dix (10) jours ouvrables avant la date d'accès prévue.
- Transmettre au Client un rapport hebdomadaire sur l'avancement du projet.
- Fournir un transfert, des actions de suivi, les enseignements tirés et les rapports d'exceptions (au besoin) concernant la réalisation du projet.

#### Responsabilités du Client

- Fournir au Chef de projet (PM) Cisco une liste des membres du personnel du Client participant désignés en vertu du présent Service.
- Veiller à ce que le personnel clé (notamment les responsables de la conception et de la planification de l'architecture, les spécialistes en ingénierie de réseau et les personnes responsables de l'exploitation du réseau) soit disponible pour fournir des renseignements et participer aux sessions d'examen, ateliers et autres activités de collecte de renseignements. Le Chef de projet du Client veillera également à ce que Cisco dispose de l'ensemble des renseignements, données et documents raisonnablement nécessaires pour que Cisco puisse fournir les Services et assumer ses responsabilités dans le cadre du présent Service. Ces informations comprennent, sans toutefois s'y limiter : (i) des renseignements relatifs aux exigences professionnelles du Client ainsi que celles liées au réseau, à la conception et à tout autre élément applicable; (ii) les documents fonctionnels et/ou techniques en lien avec lesdites exigences; et (iii) les cartes de topologie, les détails de configuration et l'infrastructure du réseau actuelle et proposée.
- Identifier l'interlocuteur principal et un suppléant sur site responsable de la fourniture des renseignements nécessaires, de l'obtention des autorisations d'accès et de la coordination avec les autres entités ou tierces parties en ce qui a trait aux Services fournis sur le site.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées. Assurer la coordination avec les tiers externes, notamment pour les activités de télécommunications nationales, les produits livrables et les calendriers.
- Sauf disposition écrite contraire prise entre les parties, veiller à ce que toute demande de renseignements ou de documentation en lien avec le projet ou formulée par Cisco soit satisfaite dans les cinq (5) jours ouvrables.

## Élaboration de la conception globale

### **Responsabilités de Cisco**

- Obtenir du Client la version la plus récente des stratégies client, des feuilles de route et des conceptions planifiées, des topologies du réseau, des schémas logiques et physiques, notamment les configurations de la voix et du réseau, des exigences fonctionnelles, des exigences en matière de stockage et de routage ainsi que des conseils relatifs à l'architecture, des modifications à venir du réseau, ou des exigences en matière de conception (si elles existent) dans le cadre de l'examen avant les réunions et les entretiens sur la conception globale.
- Organiser, le cas échéant, des réunions et des entretiens de conception globale sur site pour recueillir et documenter les exigences de conception globale d'ordre technique et commercial du Client.
- Créer des Spécifications de conception globale en intégrant les renseignements recueillis lors de séances et d'entretiens de conception globale pouvant inclure les éléments suivants :
  - Remote Expert Branch : flux d'appels, capacité totale de traitement des appels simultanés, périphériques des agents et du Client, PC de bureaux d'agents et un certain nombre de succursales.
  - Remote Expert Mobile : flux d'appels, capacité totale de traitement des appels simultanés, navigateurs ou appareils cellulaires visés, périphériques et PC de bureaux d'agents.
- Examiner à distance les Spécifications de conception globale avec le Client.

### **Responsabilités du Client**

- Désigner les employés destinés à représenter le Client lors des entretiens et des ateliers. Issus de tous les secteurs d'activités, ces représentants incluront des agents téléphoniques, des agents d'assistance, des architectes de réseaux, des membres du personnel d'exploitation et des représentants de gestion.
- Soumettre à Cisco tous les documents récents comportant les exigences techniques et commerciales, par exemple, la stratégie, les feuilles de route, les schémas de topologie du réseau, les spécifications fonctionnelles, les intégrations, et les conceptions planifiées dans les cinq (5) jours ouvrables suivant le début des séances et des entretiens portant sur la conception globale.
- Créer des graphiques et des éléments graphiques pour interface tactile dans les terminaux d'expertise à distance pour succursales (Remote Expert Branch), conformément aux spécifications définies par Cisco.
- Faire en sorte que les commanditaires du projet et les parties prenantes clés du Client assistent à l'examen à distance de la réunion portant sur la conception globale.
- Examiner à distance et approuver les Spécifications de conception globale.

## Élaboration de la conception détaillée

### **Responsabilités de Cisco**

- Recueillir et examiner à distance les renseignements du Client qui peuvent inclure les éléments suivants : les documents de conception globale et détaillée existants du Client, les topologies de réseau, les produits tiers, les configurations, les exigences fonctionnelles et tout autre renseignement requis.
- Organiser, le cas échéant, des réunions et des entretiens sur site pour recueillir des renseignements détaillés nécessaires pour les Spécifications de conception détaillée.
- Créer les Spécifications de conception détaillée documentant les renseignements détaillés recueillis durant les entretiens et réunions avec le Client et dans le contenu supplémentaire fourni par le Client. Les Spécifications de conception détaillée peuvent inclure un ou plusieurs des éléments suivants :
  - Fonctionnalités de Remote Expert Branch : flux d'appels, capacité totale de traitement des appels simultanés, périphériques des agents et du Client, bureaux d'agents et un certain nombre de succursales.
  - Flux d'appels Remote Expert Mobile, capacité totale de traitement des appels simultanés, assistance d'un expert, navigateurs ou appareils cellulaires visés, périphériques et bureaux d'agents.
- Examiner à distance les Spécifications de conception détaillée avec le Client.

### **Responsabilités du Client**

- Repérer des interlocuteurs clés compétents et faire en sorte qu'ils assistent aux réunions et aux entretiens sur site portant sur la conception détaillée.
- Soumettre à Cisco tout document commercial ou document technique supplémentaire demandé par Cisco dans les cinq (5) jours ouvrables suivant le début du projet de conception détaillée, y compris tout document supplémentaire pouvant être utile pour les spécifications de conception détaillée :
  - Fonctionnalités de Remote Expert Branch : flux d'appels, capacité totale de traitement des appels simultanés, périphériques des agents et du Client, bureaux d'agents et un certain nombre de succursales.
  - Flux d'appels Remote Expert Mobile, capacité totale de traitement des appels simultanés, assistance d'un expert, navigateurs ou appareils cellulaires visés, périphériques et bureaux d'agents.

- Fournir la documentation sur la topologie du réseau, y compris l'accès, la distribution et les couches principales, les types de commutateurs et de routeurs de chaque couche, l'adressage IP et les sous-réseaux de chaque couche, ainsi que les fonctionnalités et services qui ont été activés sur le Réseau.
- Faire en sorte que les commanditaires du projet et les parties prenantes clés du Client assistent aux réunions et aux entretiens sur les Spécifications de conception détaillée menés par Cisco.
- Fournir une documentation rassemblée durant une évaluation de préparation de Medianet (MRA) effectuée sur le réseau du Client au cours des 2 dernières années.
- Examiner à distance et confirmer les spécifications de la conception détaillée auprès de Cisco.

### Élaboration du Plan de test d'acceptation de la solution

#### **Responsabilités de Cisco**

- Désigner le personnel responsable de l'élaboration et de l'approbation du Plan de test d'acceptation de la solution.
- Collaborer avec le Client dans le cadre de la mise en place du Développement du plan de test de la solution.
- Examiner les Plans de test d'acceptation de l'utilisateur élaborés par le Client.
- Déterminer les exigences en matière d'installations et d'infrastructures requises pour les tests.
- Examiner à distance le Plan de test d'acceptation de la solution avec le Client.

#### **Responsabilités du Client**

- Désigner le personnel responsable de l'élaboration et de l'approbation du Plan de test d'acceptation de la solution.
- Fournir à Cisco le plan de test et les procédures d'interconnexion requises par les tierces parties y compris, sans toutefois s'y limiter, les opérateurs/sociétés de télécommunications dans le pays au moins cinq (5) jours ouvrables avant la l'achèvement de l'Élaboration du plan de test de la solution.
- Fournir les renseignements nécessaires pour que Cisco élabore les critères qui seront utilisés pour le Plan de test d'acceptation de la solution.
- Élaborer et documenter le Plan de test d'acceptation de l'utilisateur.
- Déterminer les exigences en matière d'installations et d'infrastructures requises pour les tests en fonction du Plan de test d'acceptation de la solution.
- Examiner à distance et confirmer le Plan de test d'acceptation de la solution auprès de Cisco.

### Déploiement de solutions

#### **Responsabilités de Cisco**

- Fournir les exigences en matière d'alimentation et d'espace requises pour le centre de données du Client conformément aux spécifications approuvées de la conception détaillée.
- Confirmer que le Client a installé le matériel et les logiciels approuvés par Cisco.
- Installer et configurer le matériel et les logiciels, conformément aux spécifications de la conception détaillée, au sein du centre de données du Client et des succursales désignées.
- Installer et configurer Remote Expert Branch et Remote Expert Mobile, conformément aux Spécifications de la conception détaillée au sein des locaux du centre de données du Client, notamment : Remote Expert Branch et Remote Expert Mobile, un exemplaire supplémentaire du logiciel Remote Expert Manager (REM), Interactive Experience Manager (IEM), UCCX/CUCM/Intégration vidéo, le logiciel Remote Expert (Mobile) Media Broker, Remote Expert Assist (mobile), Cisco Finesse Agent Desktops ainsi que les flux d'appels et les scripts.
- Vérifier la connectivité du centre de données du Client pour Cisco Unified Communications Manager (CUCM), Unified Contact Center Express, CUBE sur Cisco IOS, Interactive Experience Manager (IEM), Remote Expert Manager (REM), Cisco Finesse Agent Desktops et Cisco MediaSense pour l'enregistrement.
- Fournir au Client les renseignements relatifs à la configuration et au provisionnement des bureaux Finesse VE Mobile Agent et des périphériques vidéos.
- Répertoire, organiser, conditionner et expédier les cinq (5) terminaux de succursales conformément au Plan du projet et aux spécifications de la conception détaillée (un ensemble de périphériques est nécessaire pour permettre à chaque utilisateur final de communiquer avec un ou plusieurs experts au sein des succursales désignées.
- Installer et/ou configurer les terminaux Remote Expert suivants dans les succursales désignées par le Client dans le Plan du projet et les spécifications de la conception détaillée.
  - Installer les périphériques vidéos conformément aux spécifications de la conception détaillée.
  - Installer et configurer IEC pour chaque terminal, y compris la connexion et l'étalonnage de l'écran tactile, ainsi que l'intégration de périphériques supplémentaires (notamment, une imprimante, une caméra pour documents, un stylo-plume ou d'autres périphériques pris en charge).
  - Intégrer le contenu graphique fourni par le Client dans l'application par défaut de la succursale, y compris les images et graphiques sur écran tactile, les logos, le contenu vidéo et les fonds.
- Convenir avec le Client du programme de déploiement en production.

- Obtenir du Client une liste des membres du personnel du centre de données et des succursales responsables du déploiement en production de la solution Remote Expert.
- Confirmer auprès du Client les périodes de maintenance et la disponibilité du personnel d'assistance.
- Procéder au déploiement en production conformément au Plan du projet.

#### **Responsabilités du Client**

- Gérer la prestation/logistique de tout produit tiers désigné pour la solution.
- Paramétrer les périphériques vidéos sur RE Mobile Agent Desktop et jeter les emballages d'équipements inutiles.
- Mettre en service le logiciel RE Mobile Agent et s'assurer que la connectivité aux bureaux RE Mobile Agent Finesse Desktop et au navigateur Web du PC de bureau fonctionne conformément aux instructions de Cisco Mobile Agent Desktop.
- Jeter les emballages d'équipements inutiles.
- S'assurer que le câblage nécessaire est accessible au niveau du boîtier et prendre en charge l'installation, l'étiquetage et l'essai du câblage fournis par le Client.
- S'assurer que la bande passante requise est disponible entre le centre de données et les succursales conformément aux spécifications de conception globale et détaillée de Cisco.
- Au besoin, apporter les corrections à l'équipement fourni par le Client ou installé.
- Fournir aux membres du personnel de Cisco l'accès physique et distance au centre de données afin qu'ils puissent effectuer l'installation.
- Fournir une ligne téléphonique et un numéro (à côté du produit Cisco) que la personne chargée de l'installation pourra utiliser, au besoin.
- Dépanner tout problème de connectivité entre le centre de données et les succursales.
- Fournir à Cisco une liste des membres du personnel du centre de données et des succursales responsables du déploiement en production.
- Convenir avec Cisco du programme de déploiement en production.
- Planifier les périodes de maintenance et désigner les membres du personnel responsables du déploiement en production.

#### **Test d'acceptation de la solution**

##### **Responsabilités de Cisco**

- Identifier les ressources Cisco chargées de mener les tests de la solution.
- Mener des tests conformément au Plan de test d'acceptation de la solution convenu.

- Si les résultats des tests d'acceptation ne répondent pas aux attentes, Cisco doit élaborer un plan d'action qui reprend les lacunes convenues, stipule un délai de résolution, respectant la limite d'achèvement du service, et inclut un calendrier de mise en place d'un nouveau test. Cisco réalisera les tests conformément au plan d'action mutuellement convenu qui définit la résolution des lacunes et les procédures relatives au nouveau test du réseau.
- Fournir les résultats des tests d'acceptation de la solution au Client afin qu'il les examine et les approuve.

##### **Responsabilités du Client**

- Désigner les ressources principales devant participer aux tests d'acceptation de la solution.
- Préparer le site de test et gérer toutes les modifications liées à la solution durant le test et programmer un nouveau test si les résultats ne sont pas satisfaisants.
- Examiner et approuver les résultats des tests d'acceptation de la solution.

#### **Transfert des connaissances**

##### **Responsabilités de Cisco**

- Programmer et mener une (1) séance à distance de transfert de connaissances, d'une durée maximale de quatre (4) heures, auprès des administrateurs système désignés.
- Programmer et mener une (1) séance à distance, d'une durée maximale de quatre (4) heures, axée sur Remote Expert Branch et Remote Expert Mobile auprès des spécialistes en solution d'expertise à distance désignés (à savoir, les agents de centres d'appel).
- Programmer et mener une (1) séance à distance de transfert de connaissances, d'une durée maximale de quatre (4) heures, axée sur le développement d'application Remote Expert Branch et Remote Expert Mobile auprès des développeurs d'application désignés par le Client.
- Fournir du contenu Remote Expert Branch au Client afin de mettre en place la documentation client et les vidéos à la demande concernant le périphérique Remote Expert destiné au personnel de la succursale ou du magasin.

##### **Responsabilités du Client**

- Préparer les membres du personnel de l'administration système responsables de Remote Expert Branch et de Remote Expert Mobile à participer à une (1) séance de transfert de connaissances d'une durée maximale de quatre (4) heures.

- Préparer les agents spécialisés en solution d'expertise à distance (agents de centres d'appel) responsables de Remote Expert Branch et de Remote Expert Mobile à participer à une (1) séance de transfert de connaissances, d'une durée maximale de quatre (4) heures, destinée aux agents spécialisés en solution d'expertise.
- Préparer les développeurs d'application responsable du développement et du service d'assistance de l'application Remote Expert Mobile à participer à une (1) séance générale de transfert de connaissances, d'une durée maximale de quatre (4) heures, axée sur le développement d'application.
- Mettre en place une documentation et des vidéos à la demande pour Remote Expert Branch axées sur l'utilisation de périphériques Remote Expert par le personnel de la succursale ou du magasin.

### **Assistance après le déploiement**

#### **Responsabilités de Cisco**

- Fournir des services d'assistance à distance uniquement dans le cadre du déploiement de ce projet.
- Examiner avec le Client les heures d'assistance après le déploiement ainsi que les renseignements sur les problèmes liés au rapport concernant la configuration, les scénarios et l'aspect administratif des périphériques Cisco.
- Aider le Client à résoudre des problèmes spécifiques résultant des travaux entrepris en fonction de la période définie dans le cadre des travaux en question.
- Cisco établira, pendant les heures d'ouverture normales de Cisco, un rapport de service quotidien qui présentera les nouveaux problèmes, ceux en cours et ceux résolus avec les actions entreprises, le responsable et le degré de gravité de chaque problème pour la période définie en lien avec ce projet.
- Fournir des directives et une assistance en lien avec les responsabilités énoncées ci-dessus jusqu'à quarante (40) heures suivant l'assistance après le déploiement et commençant le jour du transfert du système vers un environnement de production.

#### **Responsabilités du Client**

- Désigner le personnel clé comme personnes-ressources pour l'assistance après le déploiement du système.
- Examiner les responsabilités énoncées ci-dessus jusqu'à quarante (40) heures suivant les activités d'assistance après le déploiement avec le chef de projet Cisco.
- Déterminer si le problème est lié au projet avant de communiquer avec un spécialiste des services Cisco et, le cas échéant, collaborer avec le spécialiste des services Cisco désigné pour résoudre le problème en cours.

#### **Responsabilités générales du Client**

- 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 réalisés par Cisco sont basés sur les renseignements fournis à ce dernier par le Client au moment des services.
- Le Client reconnaît que l'achèvement des Services dépend du fait qu'il s'acquitte de ses responsabilités, comme indiqué ci-après.
- Identifier le personnel du Client et définir le rôle de chacun dans la participation aux Services. Les membres d'un tel personnel peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les spécialistes en ingénierie de planification et de conception de l'architecture et les spécialistes en ingénierie de réseau.
- Veiller à ce que le personnel du Client soit disponible pendant l'exécution complète des Services pour fournir des renseignements et participer aux séances de collecte de renseignements prévues (entretiens, réunions ou conférences téléphoniques par exemple).
- Le Client comprend et accepte expressément que les Services soient exécutés dans un délai de cent vingt (120) jours civils à compter de l'envoi d'un Bon de commande à Cisco pour les Services décrits aux présentes.
- Les retards causés par le Client peuvent entraîner des demandes de modification et des frais supplémentaires.
- Le Client endosse la responsabilité globale de toute incidence des processus métiers et de toutes les applications de modification de processus. Le Client doit avoir installé les versions requises et les exploiter : configurer la connexion au centre de données du Client pour Cisco Unified Communications Manager (CUCM), Unified Contact Center Express (UCCX), CUBE sur Cisco IOS, Cisco Finesse Agent Desktops et Cisco MediaSense.
- Le Client est responsable de l'intégration au service d'annuaires et est chargé de définir et de mettre en œuvre les modifications à apporter à l'infrastructure, notamment en ce qui concerne la capacité, la performance, le plan de numérotation global, etc.
- Le Client est responsable de la mise en conformité de son application relativement à la sécurité.
- Le développement des applications mobiles pour IOS, Android, etc. incombe au Client.
- Le Client est responsable du développement personnalisé de Remote Expert Mobile.
- Le Client doit effectuer une évaluation de l'état de préparation pour Medianet ou une évaluation équivalente doit avoir été effectuée au cours des deux (2) dernières années. Si aucune évaluation n'a été effectuée, il incombera au Client de passer un contrat avec Cisco afin qu'elle effectue une évaluation de l'état de préparation pour Medianet.

- Le Client mettra à la disposition de Cisco une zone de travail commune pour le projet. La zone concernée se trouvera dans les locaux du Client et offrira à tous les membres de l'équipe de projet de Cisco une connectivité au réseau du Client leur permettant de collaborer de manière productive avec le personnel du Client.
- Le Client fournira à Cisco l'insigne d'accès à tous les bâtiments nécessaires pour effectuer les tâches requises conformément au plan de projet.
- Le Client peut souscrire d'autres Services Cisco dans le cadre d'un contrat de service distinct pour effectuer des travaux supplémentaires non couverts par ce projet, comme les mises à niveau logicielles ou matérielles, l'installation de bureaux, la création d'applications personnalisées, les services d'adoption de la solution RE, etc.

### Hypothèses générales

- La prestation des services aura lieu sur un (1) site de centre de données, un (1) site de centre d'appel et dans une (1) zone géographique où toutes les succursales se trouvent dans un rayon de quatre-vingts (80) km et dans une (1) seule région. Si des agents d'expertise à distance Remote Expert Branch et Remote Mobile, des centres de données, des centres d'appels ou des sites supplémentaires sont nécessaires, Cisco et le Client en examineront l'incidence globale et le coût. Ils renseigneront ensuite les modifications dans un Énoncé de travaux (EDT) ou une description de service distincts.
  - Cisco fournira des échantillons d'applications aux développeurs d'applications du Client. Si le Client demande une assistance pour les applications personnalisées d'une trousse de développement logiciel (SDK), elle devra faire l'objet d'un contrat distinct.
  - Le Client doit acquérir du matériel et des logiciels approuvés par Cisco.
  - Tous les logiciels requis (produits Cisco, serveur SQL, correctifs de mise à niveau, etc.) seront mis à disposition des ressources Cisco conformément aux politiques de sécurité du Client. Ces logiciels seront accessibles dans un dossier partagé sur lequel les ressources Cisco auront un droit d'accès complet.
  - Pas d'intégration aux applications tierces.
  - La migration des serveurs existants à des serveurs UCS n'est pas couverte.
  - Pour les systèmes existants, le déploiement du point d'extrémité requiert que le Client ou le Partenaire soit sur site pour installer les systèmes de vidéo immersive et les connecter au cœur du système. Il incombe au Client de déterminer ses besoins. Ce dernier endosse la responsabilité globale de toute incidence des processus opérationnels et de toutes les applications de modification de processus.
  - L'évaluation de l'état de préparation pour Medianet, les Services de mise à niveau et les Services de coordination logistique et PMO ne sont pas couverts.
- Les Services d'assistance post-déploiement sont conçus pour prolonger l'intervention de l'équipe d'ingénierie de Cisco et garantir ainsi une transition fluide vers une assistance dirigée par le Client immédiatement après la mise en œuvre. Ces services ne peuvent pas remplacer l'assistance du Centre d'assistance technique (TAC). Ils ne sont pas un outil de dépannage général ou de résolution des dossiers du TAC.
  - 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.
  - Le Client assurera la gestion du projet tout au long de son exécution. Les ressources Cisco travailleront sous la direction du chef de projet Cisco, qui devra, à son tour, rendre compte au chef de projet Client.
  - Le Client fournit à Cisco un accès direct à distance à ses systèmes.
  - Le Client fournit les renseignements relatifs aux chefs d'entreprise et au personnel indispensable, recueillis auprès des utilisateurs finaux dans le but de bien saisir les exigences techniques et professionnelles.
  - Les installations doivent être prêtes après la création du document Spécifications de conception détaillée et avant le déploiement de la solution d'expertise à distance Remote Expert.
  - Une entente mutuelle sur les principaux moyens de communication (courriel, boîte vocale, etc.) est établie et doit être respectée, selon le plan de communication du chef de projet Client.
  - Toute autre exigence d'intégration et de mise en réseau non identifiée est exclue de ce projet.
  - Il incombe au Client de monter sur bâti et d'empiler tout le matériel.
  - Les mises à niveau des licences du matériel de réseau ainsi que les coûts relatifs aux logiciels ou au matériel ne sont pas couverts par ce projet.
  - Il incombe au Client de réceptionner et de suivre tous les matériels, les logiciels et les licences liés au projet.
  - Le projet ne couvre PAS :
    - la planification, la conception et la mise en œuvre précises des applications ou des produits non spécifiés dans la description de service,
    - les applications de communications unifiées,
    - les applications Unified Contact Center Express,
    - l'application Cisco MediaSense,
    - CUBE et le routeur CUBE (pour l'enregistrement MediaSense),
    - les applications de base de données qui ne sont pas spécifiques aux opérations interactives de la solution d'expertise à distance,

- les infrastructures destinées à inclure des fonctionnalités 3G, des solutions sans fil, des solutions de sécurité ou d'autres composants d'infrastructure réseau qui ne sont pas des composants de la solution d'expertise à distance (Remote Expert),
- les tests de charge et d'exécution,
- une formation officielle du personnel (en dehors du transfert de connaissances informel),
- le câblage et l'installation physique des composants qui ne font pas partie de la solution Remote Expert,
- des services complémentaires, tels que la vérification, l'évaluation et la conception des réseaux, ainsi que le conseil, l'installation et le câblage du matériel Cisco.

## **Facturation et achèvement**

### **Facturation**

- Les Services sont facturés après leur réalisation.

### **Achèvement des Services**

- Cisco informera le Client par écrit une fois les Services réalisés. Le Client devra accuser réception de cette notification dans les cinq (5) jours ouvrables et attester par écrit que Cisco a bien réalisé les Services. Si le Client ne confirme pas la réalisation des Services ou ne justifie pas le refus des Services dans les cinq (5) jours ouvrables, la réalisation des Services est considérée comme acceptée conformément à la présente description de service.