



<<Operate Service Event Collaboration>> Collaboration pour la tenue d'évènements des services opérationnels

Ce document décrit la collaboration pour la tenue d'évènements des services opérationnels.

Documents connexes : ce document doit être consulté conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site <http://www.cisco.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 service 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 service 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 de collaboration pour la tenue d'évènements des services opérationnels constituent un complément du contrat d'assistance actuellement en vigueur pour les produits Cisco; ils 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 les Services d'applications logicielles, la Garantie à vie limitée et les services SMARTnet de Cisco, le cas échéant. Le cas échéant, Cisco s'engage à fournir les Services de collaboration pour la tenue d'évènements des services opérationnels 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.

Table des matières

Collaboration pour la tenue d'évènements des services opérationnels	1
1. Résumé des Services et responsabilités générales	3
2. Événements WebEx	6
2.1. WebEx Event Center premium (OPT-OPR-ECS WBX ECP).....	6
2.2. WebEx Event Center standard (OPT-OPR-ECS WBX ECS).....	7
2.3. WebEx Meeting Center premium (OPT-OPR-ECS WBX MCP).....	7
2.4. Centre de formation WebEx premium (OPT-OPR-ECS WBX TCP)	8
2.5. WebEx Meeting Center CMR ProPlus (OPT-OPR-ECS WBX CMR PP).....	9
2.6. WebEx Meeting Center CMR Pro (OPT-OPR-ECS WBX CMR SP).....	10
3. Événements webémission.....	11
3.1. Webémission vidéo premium (OPT-OPR-ECS WBC PV).....	11
3.2. Webémission vidéo standard (OPT-OPR-ECS WBC SV).....	14
3.3. Webémission audio seulement (OPT-OPR-ECS WBC AUDIO)	16
3.4. Webémission à la demande (OPT-OPR-ECS WBC OD).....	18
4. Événements en ligne.....	20
4.1. Environnement virtuel (OPT-OPR-ECS OE VE).....	20

1. Résumé des Services et responsabilités générales

La Collaboration pour la tenue d'évènements des services opérationnels comprend les services pour les événements WebEx, les webémissions et les événements en ligne. Les Services de collaboration pour la tenue d'évènements des services opérationnels offrent une prestation à distance de l'assistance Cisco pour une ou plusieurs des gammes de produits Cisco ci-après :

Technologies

- Vidéo pour entreprises (Business Video, BV)
 - Cisco TelePresence
- Visioconférences et messagerie instantanée (CIM)
 - Unified MeetingPlace, Cisco WebEx, Cisco WebEx Connect et Cisco Jabber

Cisco s'engage à fournir les Services de collaboration pour la tenue d'évènements des services opérationnels 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.

Les Services de collaboration pour la tenue d'évènements des services opérationnels de Cisco consistent en la prestation des Services décrits ci-dessous. Cisco fournira les prestations d'assistance générale suivantes pour tous les services sélectionnés par le Client :

Responsabilités générales de Cisco

- Fournir les Services de collaboration pour la tenue d'évènements des services opérationnels durant les Heures de travail standard et à distance, sauf indication contraire.
- 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.
- Établir un alias de messagerie Cisco propre au Client pour faciliter la communication avec le Spécialiste en ingénierie des services Cisco.
- Cisco utilisera les outils de collaboration pour mener à bien la prestation des Services. Pendant toute la durée des Services, Cisco mettra à disposition les outils de collaboration pour le Client, notamment aux fins suivantes : organisation des réunions, gestion de la documentation, messagerie instantanée, partage de bureau et espaces collaboratifs.
- Se conformer aux réglementations en matière de sécurité du Client dans le cadre de ses activités sur les sites du Client ou en relation avec les systèmes du Client, le cas échéant. Sauf accord contraire entre les deux parties, le personnel de Cisco respectera les heures de travail, les règles relatives au travail et les périodes de congé du Client lorsqu'il travaillera dans les locaux du Client.

Responsabilités générales du Client

- Désigner un interlocuteur unique qui jouera le rôle de personne-ressource principale auprès du spécialiste en ingénierie Cisco désigné.
- Veiller à ce que le personnel clé du Client (le personnel marketing, les spécialistes en ingénierie réseau, les responsables de l'exploitation du réseau et l'équipe d'assistance pour les bureaux) soit disponible pendant l'exécution des Services pour fournir des renseignements et participer aux séances d'analyse.

- Fournir les exigences documentées du Client (professionnelles et techniques).
- Sauf disposition contraire prise entre les parties, le Client doit veiller à ce que toute demande de documentation ou de renseignements requise pour le Service devant être effectué par Cisco soit satisfaite dans les deux (2) jours ouvrables.
- Le Client accepte d'utiliser les outils de collaboration.
- Les tâches suivantes sont requises pour l'utilisation par le Client des Outils de collaboration : a). Le Client fournira les noms et autres renseignements pertinents (comme des renseignements sur les comptes de messagerie) sur les ressources du Client qui nécessitent une autorisation pour bénéficier d'un accès. b). Le Client prendra en charge la mise en œuvre du logiciel nécessaire afin d'utiliser les Outils de collaboration dans son environnement. c). Le Client téléchargera le ou les clients invités des Outils de collaboration, le cas échéant, s'il ne possède pas encore la licence applicable. d). Le Client accepte de restituer les Outils de collaboration à Cisco immédiatement après que Cisco en a fait la demande, à la date qui intervient le plus tôt entre (i) l'achèvement des Services et (ii) la demande par Cisco de lui retourner les Outils de collaboration.
- Fournir à Cisco un accès raisonnable au personnel, aux systèmes, aux ressources et aux installations dans la mesure requise par Cisco.
- Fournir à Cisco un accès au contenu et à Internet (à large bande) dédié à l'ordinateur pour la webémission en direct, dans la mesure raisonnablement nécessaire exigée par Cisco.
- Si des travaux sur site sont indispensables, le Client accepte de mettre gratuitement à la disposition de Cisco un espace de bureau et un accès à l'équipement de bureau (téléphone, accès Internet, machines à copier, modems et des télécopieurs notamment), ainsi que des données techniques pertinentes, des systèmes informatiques, des programmes, des fichiers, de la documentation, des données de test, des exemples ainsi que d'autres renseignements et ressources raisonnablement requis par Cisco pour la prestation des Services. Sauf disposition contraire prise entre les parties, le Client doit veiller à ce que toute demande de documentation ou de renseignements requise pour le Service devant être effectué par Cisco soit satisfaite dans les deux (2) jours ouvrables.
- Adopter les mesures à prendre déterminées par Cisco dans un délai raisonnable.

Suppositions

- 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.
- Si une diffusion de webémission est programmée pour un lundi et que le Client doit se rendre sur le site la veille du jour où il effectuera le paramétrage et les travaux sur site, des tarifs de fin de semaine s'appliquent, et le Client accepte de les régler.
- Le Client fournira une unité de vidéoconférence (VCU) pour l'acquisition du signal, le cas échéant.
- Il incombe au Client de fournir l'ensemble de l'équipement audio/vidéo (« A/V ») et le personnel non indiqué dans la description des Services.
- Le Client est responsable des frais de pont téléphonique.
- Le réseau du Client doit être correctement configuré pour une adaptation à la multidiffusion, le cas échéant.
- La Webémission de Cisco est un service hébergé qui permet l'archivage des événements en direct. Les fichiers d'événements peuvent être hébergés selon les besoins ou publiés sur d'autres plateformes, si nécessaire, par le Client.
- Un délai de livraison de quatorze jours au minimum est requis pour programmer les événements de webémission de Cisco (pour permettre un provisionnement des ressources techniques et ressources de gestion de projets Cisco).
- Le Client doit fournir une ligne T1 dédiée (ou un outil équivalent) pour le codage sur site, le cas échéant.
- Au besoin, Cisco peut fournir un équipement audio/visuel (caméras, lumières, etc.). En revanche, elle ne fournit pas le matériel de mise en place ou l'équipement de salle tel que des projecteurs ou des écrans.
- Il incombe au Client de répondre aux demandes relatives au contenu présenté durant l'événement.
- La langue utilisée dans la plateforme Cisco WebEx est l'anglais uniquement, sauf si d'autres langues sont acquises.
- Le développement personnalisé n'entre pas dans le cadre de ce projet.
- Le Client est responsable de (i) la promotion et du marketing de l'événement indiqué dans les présentes auprès des participants, (ii) toutes les activités de parrainage (notamment les ventes) concernant l'événement et (iii) le Contenu pertinent pour l'événement (voir la section 2.1). La personnalisation et l'entretien du local où aura lieu l'événement relèvent de la responsabilité du Client.

- Sauf indication contraire dans la présente, ou convention contraire prise entre Cisco et le Client, les travaux requis durant la « Nuit qui précède le paramétrage » doivent se dérouler en dehors des Heures de travail normales.
- Si Cisco fournit la caméra et l'équipe de tournage, l'essai technique sera effectué lors de la webémission, sauf si la nuit qui précède le paramétrage est incluse.
- Cisco se réserve le droit d'effectuer une maintenance de toute partie de l'Événement virtuel à des fins d'urgence à sa seule discrétion (« Maintenance non planifiée »). Dans le cas d'une Maintenance non planifiée, Cisco doit envoyer par courriel au Client un préavis raisonnable d'un point de vue commercial. Toutes les activités de maintenance ne nécessitent pas que l'Événement virtuel soit inaccessible. Cependant, il est possible que durant ces activités de maintenance, l'Événement virtuel ne soit pas accessible au Client ou aux exposants et aux personnes participant à l'Événement virtuel.

2. Événements WebEx

2.1. WebEx Event Center premium (OPT-OPR-ECS WBX ECP)

Le Service Webex Event Center premium offre une séance de consultation pour l'élaboration d'une stratégie et la préparation d'événement. En outre, il inclut un essai technique et un travail d'expertise pour la tenue d'un ou de plusieurs événements Client en passant par le centre d'événements Cisco WebEx Event Center. Cisco fournit une assistance technique 30 minutes avant l'événement pour s'assurer que l'hôte peut démarrer la réunion avec tous les présentateurs. Cisco reste disponible pendant toute la durée de l'événement pour répondre à toutes les questions ou résoudre d'éventuels problèmes en temps réel. Cisco enregistrera votre événement, en supprimant les prises situées avant et après la réunion.

Responsabilités de Cisco

- Organiser une consultation, au moyen d'une séance WebEx en ligne, pour : a) déterminer les objectifs de l'événement; b) examiner les meilleures pratiques et les stratégies; c) faciliter la programmation et les invitations; d) créer une page d'accueil d'enregistrement qui comprend des pages d'accueil et d'inscription; e) déterminer les besoins en équipement; f) examiner les options de téléphonie; et g) examiner et sélectionner le format d'enregistrement
- Organiser une séance de pratique ou d'essai, au moyen d'une séance WebEx en ligne, en allouant au maximum soixante (60) minutes pour : a) présenter le programme et le plan de l'événement; b) attribuer des rôles et des responsabilités; c) fournir des instructions sur les meilleures pratiques de Cisco; d) former les présentateurs désignés par le Client sur les caractéristiques et fonctionnalités de WebEx; e) parler d'un plan de secours; f) tester l'équipement et les connexions, et g) explorer les détails techniques de l'événement.
- Fournir des instructions sur la manière de démontrer et d'exécuter un sondage, de faciliter les séances de questions et réponses, de diffuser les vidéos et de partager le bureau du présentateur.
- Développer des sondages générés par la plateforme ou une étude conformément aux objectifs du Client.
- Organiser des activités préalables à l'événement trente (30) minutes avant le début de l'événement pour répondre aux questions techniques et fournir une aide si besoin.
- Héberger l'événement en ligne, via la session en ligne de WebEx, veiller à ce que tous les présentateurs se joignent à l'événement en ligne et lancer l'enregistrement de l'événement.
- Surveiller l'événement et être prêt à intervenir pendant soixante (60) minutes au maximum pour résoudre d'éventuels problèmes.
- Fournir les données des résultats de l'événement et faciliter l'accès à l'enregistrement de l'événement « Enregistrement des événements ».
- Collaborer avec le personnel audio/vidéo du Client pour assurer une bonne configuration de la pièce accueillant l'événement et une bonne connectivité entre les espaces de conférence physique et virtuel (le cas échéant).
- Fournir au Client les Rapports sur les participants à l'événement et les Enregistrements de l'événement générés par la plateforme à la fin des Services de vidéoconférence WebEx.

Responsabilités du Client

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

- Permettre à Cisco d'accéder comme administrateur au compte organisateur WebEx existant du Client pour permettre à Cisco de programmer et d'héberger les sessions WebEx assistées.
- Fournir à Cisco les questions et les réponses au sondage ainsi que les diapositives de présentation (PPT) au moins un (1) jour ouvrable avant l'événement.
- Fournir l'intégralité de l'équipement audio/vidéo y compris les connexions Internet et téléphoniques, ainsi que des ordinateurs portables supplémentaires sur chaque site.
- S'assurer que tous les présentateurs et modérateurs utilisent une connexion câblée.
- Veiller à ce que l'équipement de tous les présentateurs et modérateurs, y compris les salles de conférence, soit testé et que les connexions soient validées au plus tard quarante-huit heures (48) avant l'événement.
- Veiller à ce que tous les présentateurs et modérateurs soient présents trente (30) minutes avant les sessions en direct.
- Fournir le contenu de l'événement et une connexion Internet haut débit.

2.2. WebEx Event Center standard (OPT-OPR-ECS WBX ECS)

Le Service WebEx Event Center standard inclut un travail d'expertise pour la tenue d'un ou de plusieurs événements Client en passant par le centre d'événements Cisco WebEx Event Center. Cisco fournit une assistance technique 30 minutes avant l'événement pour s'assurer que l'hôte peut démarrer la réunion avec tous les présentateurs. Cisco reste disponible pendant toute la durée de l'événement pour répondre à toutes les questions ou résoudre d'éventuels problèmes en temps réel. Cisco enregistrera votre événement, en supprimant les prises situées avant et après la réunion.

Responsabilités de Cisco

- Organiser des activités préalables à l'événement trente (30) minutes avant le début de l'événement pour répondre aux questions techniques et fournir une aide si besoin.
- Héberger l'événement en ligne, via la session en ligne de WebEx, veiller à ce que tous les présentateurs se joignent à l'événement en ligne et lancer l'enregistrement de l'événement.
- Surveiller l'événement et être prêt à intervenir pendant soixante (60) minutes au maximum pour résoudre d'éventuels problèmes.
- Fournir les données des résultats de l'événement et un accès facile à l'Enregistrement des événements.
- Collaborer avec le personnel audio/vidéo du Client pour assurer une bonne configuration de la pièce accueillant l'événement et une bonne connectivité entre les espaces de conférence physique et virtuel (le cas échéant).
- Fournir au Client les Rapports sur les participants à l'événement et les Enregistrements de l'événement générés par la plateforme à la fin des Services de vidéoconférence WebEx.

Responsabilités du Client

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

- Permettre à Cisco d'accéder comme administrateur au compte organisateur WebEx existant du Client pour permettre à Cisco de programmer et d'héberger les sessions WebEx assistées.
- Fournir à Cisco les questions et les réponses au sondage ainsi que les diapositives de présentation (PPT) au moins un (1) jour ouvrable avant l'événement.
- Fournir l'intégralité de l'équipement audio/vidéo y compris les connexions Internet et téléphoniques, ainsi que des ordinateurs portables supplémentaires sur chaque site.
- S'assurer que tous les présentateurs et modérateurs utilisent une connexion câblée.
- Veiller à ce que l'équipement de tous les présentateurs et modérateurs, y compris les salles de conférence, soit testé et que les connexions soient validées au plus tard quarante-huit heures (48) avant l'événement.
- Veiller à ce que tous les présentateurs et modérateurs soient présents trente (30) minutes avant les sessions en direct.
- Fournir le contenu de l'événement et une connexion Internet haut débit.

2.3. WebEx Meeting Center premium (OPT-OPR-ECS WBX MCP)

Le Service WebEx Meeting Center premium inclut un travail d'expertise pour la tenue d'un ou de plusieurs événements Client en passant par Cisco WebEx Meeting Center. Cisco fournit une assistance technique 30 minutes avant l'événement pour s'assurer que l'hôte peut démarrer la réunion avec tous les présentateurs. Cisco reste disponible pendant toute la durée de l'événement pour répondre à toutes les questions ou résoudre d'éventuels problèmes en temps réel. Cisco enregistrera votre événement, en supprimant les prises situées avant et après la réunion.

Responsabilités de Cisco

- Organiser des activités préalables à l'événement trente (30) minutes avant le début de l'événement pour répondre aux questions techniques et fournir une aide si besoin.
- Héberger l'événement en ligne, via la session en ligne de WebEx, veiller à ce que tous les présentateurs se joignent à l'événement en ligne et lancer l'enregistrement de l'événement.
- Surveiller l'événement et être prêt à intervenir pendant soixante (60) minutes au maximum pour résoudre d'éventuels problèmes.
- Fournir les données des résultats de l'événement et un accès facile à l'Enregistrement des événements.
- Collaborer avec le personnel audio/vidéo du Client pour assurer une bonne configuration de la pièce accueillant l'événement et une bonne connectivité entre les espaces de conférence physique et virtuel (le cas échéant).

- Fournir au Client les Rapports sur les participants à l'événement et les Enregistrements de l'événement générés par la plateforme à la fin des Services de vidéoconférence WebEx.

Responsabilités du Client

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

- Permettre à Cisco d'accéder comme administrateur au compte organisateur WebEx existant du Client pour permettre à Cisco de programmer et d'héberger les sessions WebEx assistées.
- Fournir à Cisco les questions et les réponses au sondage ainsi que les diapositives de présentation (PPT) au moins un (1) jour ouvrable avant l'événement.
- Fournir l'intégralité de l'équipement audio/vidéo y compris les connexions Internet et téléphoniques, ainsi que des ordinateurs portables supplémentaires sur chaque site.
- S'assurer que tous les présentateurs et modérateurs utilisent une connexion câblée.
- Veiller à ce que l'équipement de tous les présentateurs et modérateurs, y compris les salles de conférence, soit testé et que les connexions soient validées au plus tard quarante-huit heures (48) avant l'événement.
- Veiller à ce que tous les présentateurs et modérateurs soient présents trente (30) minutes avant les sessions en direct.
- Fournir le contenu de l'événement et une connexion Internet haut débit.

2.4. Centre de formation WebEx premium (OPT-OPR-ECS WBX TCP)

Le Service Centre de formation WebEx premium inclut un travail d'expertise pour la tenue d'un ou de plusieurs événements Client en passant par le Centre de formation WebEx de Cisco. Cisco fournit une assistance technique 30 minutes avant l'événement pour s'assurer que l'hôte peut démarrer la réunion avec tous les présentateurs. Cisco reste disponible pendant toute la durée de l'événement pour répondre à toutes les questions ou résoudre d'éventuels problèmes en temps réel. Cisco enregistrera votre événement, en supprimant les prises situées avant et après la réunion.

Responsabilités de Cisco

- Organiser des activités préalables à l'événement trente (30) minutes avant le début de l'événement pour répondre aux questions techniques et fournir une aide si besoin.
- Héberger l'événement en ligne, via la session en ligne de WebEx, veiller à ce que tous les présentateurs se joignent à l'événement en ligne et lancer l'enregistrement de l'événement.
- Surveiller l'événement et être prêt à intervenir pendant soixante (60) minutes au maximum pour résoudre d'éventuels problèmes.
- Fournir les données des résultats de l'événement et un accès facile à l'Enregistrement des événements.
- Collaborer avec le personnel audio/vidéo du Client pour assurer une bonne configuration de la pièce accueillant l'événement et une bonne connectivité entre les espaces de conférence physique et virtuel (le cas échéant).
- Fournir au Client les Rapports sur les participants à l'événement et les Enregistrements de l'événement générés par la plateforme à la fin des Services de vidéoconférence WebEx.

Responsabilités du Client

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

- Permettre à Cisco d'accéder comme administrateur au compte organisateur WebEx existant du Client pour permettre à Cisco de programmer et d'héberger les sessions WebEx assistées.
- Fournir à Cisco les questions et les réponses au sondage ainsi que les diapositives de présentation (PPT) au moins un (1) jour ouvrable avant l'événement.
- Fournir l'intégralité de l'équipement audio/vidéo y compris les connexions Internet et téléphoniques, ainsi que des ordinateurs portables supplémentaires sur chaque site.
- S'assurer que tous les présentateurs et modérateurs utilisent une connexion câblée.
- Veiller à ce que l'équipement de tous les présentateurs et modérateurs, y compris les salles de conférence, soit testé et que les connexions soient validées au plus tard quarante-huit heures (48) avant l'événement.
- Veiller à ce que tous les présentateurs et modérateurs soient présents trente (30) minutes avant les sessions en direct.
- Fournir le contenu de l'événement et une connexion Internet haut débit.

2.5. WebEx Meeting Center CMR ProPlus (OPT-OPR-ECS WBX CMR PP)

Le Service WebEx Meeting Center CMR Pro Plus inclut un travail d'expertise pour la tenue d'un ou de plusieurs événements Client en passant par Cisco WebEx Meeting Center CMR. Cet abonnement est fourni avec une Gestion de projet dédiée tout au long du contrat qui comprend l'atelier de lancement, les études de cas d'utilisation, une assistance en réunion et un plan d'action. Cisco offrira également un service d'assistance pour un maximum de 500 réunions en direct. Cisco fournit une assistance technique 30 minutes avant l'événement pour s'assurer que l'hôte peut démarrer la réunion avec tous les présentateurs. Cisco reste disponible pendant toute la durée de l'événement pour répondre à toutes les questions ou résoudre d'éventuels problèmes en temps réel. Cisco enregistrera votre événement, en supprimant les prises situées avant et après la réunion.

Responsabilités de Cisco

- Réunion de lancement
- Atelier sur les cas d'utilisation – définition des types de réunions / de technologie / d'expérience utilisateur
- Fournir un plan d'action
- Offrir une formation en vue de la préparation de la prestation (formation interne/certification)
- Offrir une formation en vue de la préparation de la prestation (formation du Client assurée par un expert technique) – facultatif
- Élaborer un processus de planification
- Organiser des activités préalables à l'événement trente (30) minutes avant le début de l'événement pour répondre aux questions techniques et fournir une aide si besoin.
- Examiner et tester les périphériques vidéos
- Héberger l'événement en ligne, via la session en ligne de WebEx, veiller à ce que tous les présentateurs se joignent à l'événement en ligne et lancer l'enregistrement de l'événement.
- Surveiller l'événement et être prêt à intervenir pendant soixante (60) minutes au maximum pour résoudre d'éventuels problèmes.
- Fournir les données des résultats de l'événement et un accès facile à l'Enregistrement des événements.
- Collaborer avec le personnel audio/vidéo du Client pour assurer une bonne configuration de la pièce accueillant l'événement et une bonne connectivité entre les espaces de conférence physique et virtuel (le cas échéant).
- Fournir au Client les Rapports sur les participants à l'événement et les Enregistrements de l'événement générés par la plateforme à la fin des Services de vidéoconférence WebEx.

Responsabilités du Client

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

- Permettre à Cisco d'accéder comme administrateur au compte organisateur WebEx existant du Client pour permettre à Cisco de programmer et d'héberger les sessions WebEx assistées.
- Fournir à Cisco les questions et les réponses au sondage ainsi que les diapositives de présentation (PPT) au moins un (1) jour ouvrable avant l'événement.
- Fournir l'intégralité de l'équipement audio/vidéo y compris les connexions Internet et téléphoniques, ainsi que des ordinateurs portables supplémentaires sur chaque site.
- S'assurer que tous les présentateurs et modérateurs utilisent une connexion câblée.
- Veiller à ce que l'équipement de tous les présentateurs et modérateurs, y compris les salles de conférence, soit testé et que les connexions soient validées au plus tard quarante-huit heures (48) avant l'événement.
- Veiller à ce que tous les présentateurs et modérateurs soient présents trente (30) minutes avant les sessions en direct.
- Fournir le contenu de l'événement et une connexion Internet haut débit.

2.6. WebEx Meeting Center CMR Pro (OPT-OPR-ECS WBX CMR SP)

Le Service WebEx Meeting Center CMR Pro inclut un travail d'expertise pour la tenue d'un ou de plusieurs événements Client en passant par Cisco WebEx Meeting Center CMR. Cet abonnement est fourni avec une Gestion de projet dédiée tout au long du contrat qui comprend l'atelier de lancement, les études de cas d'utilisation, une assistance en réunion et un plan d'action. Cisco offrira également un service d'assistance pour deux réunions en direct. Cisco fournit une assistance technique 30 minutes avant l'événement pour s'assurer que l'hôte peut démarrer la réunion avec tous les présentateurs. Cisco reste disponible pendant toute la durée de l'événement pour répondre à toutes les questions ou résoudre d'éventuels problèmes en temps réel. Cisco enregistrera votre événement, en supprimant les prises situées avant et après la réunion.

Responsabilités de Cisco

- Réunion de lancement
- Atelier sur les cas d'utilisation – définition des types de réunions / de technologie / d'expérience utilisateur
- Fournir un plan d'action – Prestation/Pratiques exemplaires et cas d'utilisation uniquement
- Formation du Client assurée par un expert technique
- Test de réunion TP (poignée de main)
- Organiser des activités préalables à l'événement trente (30) minutes avant le début de l'événement pour répondre aux questions techniques et fournir une aide si besoin.
- Héberger l'événement en ligne, via la session en ligne de WebEx, veiller à ce que tous les présentateurs se joignent à l'événement en ligne et lancer l'enregistrement de l'événement.
- Surveiller l'événement et être prêt à intervenir pendant soixante (60) minutes au maximum pour résoudre d'éventuels problèmes.
- Fournir les données des résultats de l'événement et un accès facile à l'Enregistrement des événements.
- Collaborer avec le personnel audio/vidéo du Client pour assurer une bonne configuration de la pièce accueillant l'événement et une bonne connectivité entre les espaces de conférence physique et virtuel (le cas échéant).
- Fournir au Client les Rapports sur les participants à l'événement et les Enregistrements de l'événement générés par la plateforme à la fin des Services de vidéoconférence WebEx.

Responsabilités du Client

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

- Permettre à Cisco d'accéder comme administrateur au compte organisateur WebEx existant du Client pour permettre à Cisco de programmer et d'héberger les sessions WebEx assistées.
- Fournir à Cisco les questions et les réponses au sondage ainsi que les diapositives de présentation (PPT) au moins un (1) jour ouvrable avant l'événement.
- Fournir l'intégralité de l'équipement audio/vidéo y compris les connexions Internet et téléphoniques, ainsi que des ordinateurs portables supplémentaires sur chaque site.
- S'assurer que tous les présentateurs et modérateurs utilisent une connexion câblée.
- Veiller à ce que l'équipement de tous les présentateurs et modérateurs, y compris les salles de conférence, soit testé et que les connexions soient validées au plus tard quarante-huit heures (48) avant l'événement.
- Veiller à ce que tous les présentateurs et modérateurs soient présents trente (30) minutes avant les sessions en direct.
- Fournir le contenu de l'événement et une connexion Internet haut débit.

3. Événements webémission

3.1. Webémission vidéo premium (OPT-OPR-ECS WBC PV)

Le Service webémission vidéo premium offre au Client une coordination du projet, la technologie et les services d'assistance supplémentaires (par exemple, les équipes de tournage, le codage sur site, etc.) pour réaliser des événements vidéo interactifs, à forte participation et de qualité TV. Le Service webémission vidéo premium comprend les éléments ci-après :

- Jusqu'à 1 heure
- Jusqu'à 1 000 spectateurs en direct
- Spectateurs illimités à la demande
- 6 mois d'hébergement
- Lecteur personnalisé de marque (1 couleur + 1 logo)
- Acquisition du signal : flux VCU fourni par le Client
- CD-ROM

Réunion de lancement

Responsabilités de Cisco

- Programmer une réunion de lancement en ligne d'une (1) heure avec le Client (via WebEx Meeting Center), envoyer un Document préalable à l'événement au Client et fournir au Client des instructions pour savoir comment se joindre à la réunion. Cette réunion vise à lancer le projet, examiner la portée du projet, présenter l'équipe du projet et commencer la planification du projet. Elle se composera des phases suivantes :
 - Examiner le calendrier du projet et du jour de la webémission avec le Client.
 - Examiner la configuration avec le Client et émettre des recommandations si les exigences système ne sont pas respectées.
 - Examiner les exigences du réseau avec le Client.
 - Confirmer l'emplacement de l'événement et l'acquisition du signal avec le Client, et le consigner dans le Plan du projet.
 - Élaborer la page d'inscription/webémission initiale après avoir reçu le logo de l'entreprise du Client et des renseignements sur l'inscription et la webémission.
 - Envoyer aux participants l'URL d'inscription/de connexion dans les quarante-huit (48) heures suivant la réception des renseignements d'inscription à la webémission et du logo de l'entreprise du Client.

Responsabilités du Client

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

- Remplir le Document préalable à l'événement et le renvoyer à Cisco au moins un (1) jour avant la date de la Réunion de lancement.
- Fournir à Cisco le logo de l'entreprise du Client ainsi que les renseignements sur la webémission et l'inscription comme demandé dans le Document préalable à l'événement.
- Veiller à ce que les ressources humaines nécessaires soient disponibles pour participer à la Réunion de lancement (y compris les ressources techniques pour répondre aux exigences en matière de bande passante et de connexion).
- Examiner le calendrier du projet et du jour de la webémission avec Cisco.
- Examiner la configuration avec Cisco pour veiller à ce que les exigences système soient respectées.
- Examiner les exigences du réseau avec Cisco.
- Confirmer l'emplacement de l'événement et l'acquisition du signal avec Cisco.

Réunion(s) de planification

Responsabilités de Cisco

- Organiser une/des réunion(s) de planification avec le Client. Les Réunions de planification sont organisées (via WebEx Meeting Center) afin de suivre la progression de la planification de la webémission, finaliser les détails de la planification avant la webémission en direct et consigner les mises à jour dans le plan de gestion de projets en effectuant les étapes suivantes :
 - Examiner le flux et le contenu de la webémission préliminaire avec le Client.
 - Fournir aux présentateurs de la webémission une présentation des fonctionnalités disponibles à utiliser dans le lecteur de webémission du Service de webémission vidéo premium de Cisco, si nécessaire.
 - Finaliser le calendrier du jour de la webémission avec le Client ainsi que les rôles et responsabilités des participants à la réunion si nécessaire.

Responsabilités du Client

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

- Participer à la Réunion de planification avec Cisco.
- Examiner la pertinence du Plan du projet avec Cisco.
- Examiner le flux et le contenu de la webémission préliminaire avec Cisco.
- Finaliser le calendrier du jour de la webémission avec Cisco ainsi que les rôles et responsabilités des participants à la réunion.

Essai technique

Responsabilités de Cisco

- Effectuer un Essai technique afin de configurer et de tester l'équipement audio/vidéo ainsi que les connexions (conformément à la spécification Cisco [Liste de vérification de production]) au moins un (1) jour avant la date prévue pour la webémission. L'essai technique de la webémission comprend les activités suivantes :
 - Ouvrir un flux de diffusion pour soixante (60) minutes au maximum afin de permettre un test d'acquisition du signal.
 - Fournir un pont téléphonique afin d'autoriser le technicien sur place, ainsi que tout autre membre de l'équipe du projet à distance, à participer au test.

Responsabilités du Client

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

- Permettre au technicien Cisco sur place d'accéder à l'emplacement de la webémission (si nécessaire), ainsi que toute ressource supplémentaire nécessaire à l'exécution du paramétrage de l'essai technique.
- Le Client reconnaît que sa participation n'est pas exigée lors du processus de test de l'essai technique; néanmoins, un lien temporaire peut être mis à sa disposition sur demande afin qu'il puisse suivre la procédure.
- Il incombe au Client de posséder et d'utiliser le matériel nécessaire pour prendre en charge la multidiffusion (le cas échéant), notamment, mais sans s'y limiter, le serveur de lecture en transit et le matériel de routage compatible avec la multidiffusion.

Nuit précédant le paramétrage (service en option disponible pour commande)

Responsabilités de Cisco

- Paramétrer l'équipement audio/vidéo sur place si nécessaire.
- Effectuer un Essai technique afin de configurer et de tester l'équipement audio/vidéo ainsi que les connexions (conformément à la Liste de vérification de production) la nuit précédant la date prévue pour la webémission. L'essai technique consiste à exécuter les tâches ci-après :
 - Ouvrir un flux de diffusion pour soixante (60) minutes au maximum afin de permettre un test d'acquisition du signal.
 - Fournir un pont téléphonique afin d'autoriser le technicien sur place, ainsi que tout autre membre de l'équipe du projet à distance, à participer au test.

Responsabilités du Client

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

- Permettre au technicien Cisco sur place d'accéder à l'emplacement de la webémission, ainsi qu'à toute ressource supplémentaire nécessaire à l'exécution des services la nuit qui précède le paramétrage. Le Client reconnaît que les services de paramétrage « la nuit qui précède le paramétrage » sont habituellement effectués en dehors des heures de travail normales.

- Le Client reconnaît que sa participation n'est pas exigée lors du processus de test; néanmoins, un lien temporaire peut être mis à sa disposition sur demande afin qu'il puisse suivre la procédure.

Essai complet (en option)

Responsabilités de Cisco

- Paramétrer l'équipement audio/vidéo sur place si nécessaire.
- Effectuer un Essai technique afin de configurer et de tester l'équipement audio/vidéo ainsi que les connexions (conformément à la Liste de vérification de production) la nuit précédant la date prévue pour la webémission. L'essai complet de la webémission comprend les activités suivantes :
 - Ouvrir un flux de diffusion pour soixante (60) minutes au maximum afin de permettre un test d'acquisition du signal.
 - Réaliser un essai pendant soixante (60) minutes au maximum afin de tester le flux et le contenu de la webémission.
 - Valider les rôles et les responsabilités des présentateurs désignés par le Client.
 - Fournir un pont téléphonique afin d'autoriser le technicien sur place, ainsi que tout autre membre de l'équipe du projet à distance, à participer au test.
 - Fournir aux présentateurs de la webémission une présentation des fonctionnalités disponibles à utiliser dans le lecteur de webémission du Service de webémission vidéo de Cisco.

Responsabilités du Client

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

- Permettre au technicien Cisco sur place d'accéder à l'emplacement de la webémission, ainsi qu'à toute ressource supplémentaire nécessaire à l'exécution du paramétrage.
- Le Client reconnaît que sa participation n'est pas exigée lors de la partie Essai technique de l'essai complet; néanmoins, un lien temporaire peut être mis à sa disposition sur demande afin qu'il puisse suivre la procédure.

Services de la webémission

Responsabilités de Cisco

- Cisco organisera une réunion juste avant la webémission afin de répondre aux questions techniques et de fournir une assistance selon les besoins. De telles activités comprennent :
 - Lancer le flux de diffusion en direct.
 - Effectuer un test audio/vidéo final pour confirmer le bon fonctionnement de la diffusion.
 - Rappeler aux présentateurs désignés par le Client leurs rôles et leurs responsabilités, et répondre aux questions de dernière minute (si besoin est).
 - Effectuer le décompte jusqu'au lancement de la webémission en direct.
- Cisco fournira les Services de webémission en direct suivants pendant toute la durée de la webémission :
 - Fournir un pont téléphonique afin de faciliter les communications en temps réel avec l'équipe de projet Cisco.
 - Répondre aux questions techniques pendant toute la durée de la webémission en direct.
 - Surveiller la webémission pour détecter d'éventuels problèmes et y remédier
- Organiser une réunion suite à la webémission avec le Client et fournir un rapport sur les participants.
- Fournir au Client un lien d'accès en ligne vers l'enregistrement de la webémission sous quarante-huit (48) heures à compter de la fin de la webémission.
- Fournir un CD-ROM de l'enregistrement de la webémission sous dix (10) jours ouvrables à compter de la fin de la webémission.

Responsabilités du Client

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

- Participer aux activités préalables à la webémission.
- Veiller à ce que les supports (PowerPoint, etc.) du présentateur soient complets avant d'effectuer les activités préalables à la webémission.
- Organiser et gérer la présentation de la webémission (accueil au début de la webémission), dialoguer pendant toute la durée de la webémission et aborder les questions et réponses liées au contenu.
- Assister à la réunion suivant la webémission.

3.2. Webémission vidéo standard (OPT-OPR-ECS WBC SV)

Le Service webémission vidéo standard offre au Client une coordination du projet, la technologie et les services d'assistance supplémentaires pour réaliser des événements vidéo interactifs, à forte participation et de qualité TV. Le Service webémission vidéo standard comprend les éléments ci-après :

- Jusqu'à 1 heure
- Jusqu'à 500 spectateurs en direct
- Spectateurs illimités à la demande
- 3 mois d'hébergement
- Lecteur standard de marque (1 couleur + 1 logo)
- Acquisition du signal : flux VCU fourni par le Client
- CD-ROM

Réunion de lancement

Responsabilités de Cisco

- Programmer une réunion de lancement en ligne d'une (1) heure avec le Client (via WebEx Meeting Center), envoyer un Document préalable à l'événement au Client et fournir au Client des instructions pour savoir comment se joindre à la réunion. Cette réunion vise à lancer le projet, examiner la portée du projet, présenter l'équipe du projet et commencer la planification du projet. Elle se composera des phases suivantes :
 - Examiner le calendrier du projet et du jour de la webémission avec le Client.
 - Examiner la configuration avec le Client et émettre des recommandations si les exigences système ne sont pas respectées.
 - Examiner les exigences du réseau avec le Client.
 - Confirmer l'emplacement de l'événement et l'acquisition du signal avec le Client, et le consigner dans le Plan du projet.
 - Élaborer la page d'inscription/webémission initiale après avoir reçu le logo de l'entreprise du Client et des renseignements sur l'inscription et la webémission.
 - Envoyer aux participants l'URL d'inscription/de connexion dans les quarante-huit (48) heures suivant la réception des renseignements d'inscription à la webémission et du logo de l'entreprise du Client.

Responsabilités du Client

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

- Remplir le Document préalable à l'événement et le renvoyer à Cisco au moins un (1) jour avant la date de la Réunion de lancement.
- Fournir à Cisco le logo de l'entreprise du Client ainsi que les renseignements sur la webémission et l'inscription comme demandé dans le Document préalable à l'événement.
- Veiller à ce que les ressources humaines nécessaires soient disponibles pour participer à la Réunion de lancement (y compris les ressources techniques pour répondre aux exigences en matière de bande passante et de connexion).
- Examiner le calendrier du projet et du jour de la webémission avec Cisco.
- Examiner la configuration avec Cisco pour veiller à ce que les exigences système soient respectées.
- Examiner les exigences du réseau avec Cisco.
- Confirmer l'emplacement de l'événement et l'acquisition du signal avec Cisco.

Réunion(s) de planification

Responsabilités de Cisco

- Organiser une/des réunion(s) de planification avec le Client. Les Réunions de planification sont organisées (via WebEx Meeting Center) afin de suivre la progression de la planification de la webémission, finaliser les détails de la planification avant la webémission en direct et consigner les mises à jour dans le plan de gestion de projets en effectuant les étapes suivantes :
 - Examiner le flux et le contenu de la webémission préliminaire avec le Client.
 - Fournir aux présentateurs de la webémission une présentation des fonctionnalités disponibles à utiliser dans le lecteur de webémission du Service de webémission vidéo standard de Cisco, si nécessaire.

- Finaliser le calendrier du jour de la webémission avec le Client ainsi que les rôles et responsabilités des participants à la réunion si nécessaire.

Responsabilités du Client

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

- Participer à la Réunion de planification avec Cisco.
- Examiner la pertinence du Plan du projet avec Cisco.
- Examiner le flux et le contenu de la webémission préliminaire avec Cisco.
- Finaliser le calendrier du jour de la webémission avec Cisco ainsi que les rôles et responsabilités des participants à la réunion.

Essai technique

Responsabilités de Cisco

- Effectuer un Essai technique afin de configurer et de tester l'équipement audio/vidéo ainsi que les connexions (conformément à la spécification Cisco [Liste de vérification de production]) au moins un (1) jour avant la date prévue pour la webémission. L'essai technique de la webémission comprend les activités suivantes :
 - Ouvrir un flux de diffusion pour soixante (60) minutes au maximum afin de permettre un test d'acquisition du signal.
 - Fournir un pont téléphonique afin d'autoriser le technicien sur place, ainsi que tout autre membre de l'équipe du projet à distance, à participer au test.

Responsabilités du Client

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

- Permettre au technicien Cisco sur place d'accéder à l'emplacement de la webémission (si nécessaire), ainsi que toute ressource supplémentaire nécessaire à l'exécution du paramétrage de l'essai technique.
- Le Client reconnaît que sa participation n'est pas exigée lors du processus de test de l'essai technique; néanmoins, un lien temporaire peut être mis à sa disposition sur demande afin qu'il puisse suivre la procédure.

Services de la webémission

Responsabilités de Cisco

- Cisco organisera une réunion juste avant la webémission afin de répondre aux questions techniques et de fournir une assistance selon les besoins. De telles activités comprennent :
 - Lancer le flux de diffusion en direct.
 - Effectuer un test audio/vidéo final pour confirmer le bon fonctionnement de la diffusion.
 - Rappeler aux présentateurs désignés par le Client leurs rôles et leurs responsabilités, et répondre aux questions de dernière minute (si besoin est).
 - Effectuer le décompte jusqu'au lancement de la webémission en direct.
- Cisco fournira les Services de webémission en direct suivants pendant toute la durée de la webémission :
 - Fournir un pont téléphonique afin de faciliter les communications en temps réel avec l'équipe de projet Cisco.
 - Répondre aux questions techniques pendant toute la durée de la webémission en direct.
 - Surveiller la webémission pour détecter d'éventuels problèmes et y remédier
- Organiser une réunion suite à la webémission avec le Client et fournir un rapport sur les participants.
- Fournir au Client un lien d'accès en ligne vers l'enregistrement de la webémission sous quarante-huit (48) heures à compter de la fin de la webémission.
- Fournir un CD-ROM de l'enregistrement de la webémission sous dix (10) jours ouvrables à compter de la fin de la webémission.

Responsabilités du Client

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

- Participer aux activités préalables à la webémission.
- Veiller à ce que les supports (PowerPoint, etc.) du présentateur soient complets avant d'effectuer les activités préalables à la webémission.
- Organiser et gérer la présentation de la webémission (accueil au début de la webémission), dialoguer pendant toute la durée de la webémission et aborder les questions et réponses liées au contenu.
- Assister à la réunion suivant la webémission.

3.3. Webémission audio seulement (OPT-OPR-ECS WBC AUDIO)

Le Service webémission audio seulement offre au Client une coordination du projet et la technologie pour réaliser des événements interactifs et à forte participation qui ne nécessitent pas de flux de caméra. Le Service webémission audio seulement comprend les éléments ci-après :

- Jusqu'à 1 heure
- Jusqu'à 3000 spectateurs en direct
- Spectateurs illimités à la demande
- 6 mois d'hébergement
- Lecteur standard de marque (1 couleur + 1 logo)
- CD-ROM

Réunion de lancement

Responsabilités de Cisco

- Programmer une réunion de lancement en ligne d'une (1) heure avec le Client (via WebEx Meeting Center), envoyer un Document préalable à l'événement au Client et fournir au Client des instructions pour savoir comment se joindre à la réunion. Cette réunion vise à lancer le projet, examiner la portée du projet, présenter l'équipe du projet et commencer la planification du projet. Elle se composera des phases suivantes :
 - Examiner le calendrier du projet et du jour de la webémission avec le Client.
 - Examiner la configuration avec le Client et émettre des recommandations si les exigences système ne sont pas respectées.
 - Examiner les exigences du réseau avec le Client.
 - Confirmer l'emplacement de l'événement avec le Client, et le consigner dans le Plan du projet.
 - Élaborer la page d'inscription/webémission initiale après avoir reçu le logo de l'entreprise du Client et des renseignements sur l'inscription et la webémission.
 - Envoyer aux participants l'URL d'inscription/de connexion dans les quarante-huit (48) heures suivant la réception des renseignements d'inscription à la webémission et du logo de l'entreprise du Client.

Responsabilités du Client

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

- Remplir le Document préalable à l'événement et le renvoyer à Cisco au moins un (1) jour avant la date de la Réunion de lancement.
- Fournir à Cisco le logo de l'entreprise du Client ainsi que les renseignements sur la webémission et l'inscription comme demandé dans le Document préalable à l'événement.
- Veiller à ce que les ressources humaines nécessaires soient disponibles pour participer à la Réunion de lancement (y compris les ressources techniques pour répondre aux exigences en matière de bande passante et de connexion).
- Examiner le calendrier du projet et du jour de la webémission avec Cisco.
- Examiner la configuration avec Cisco pour veiller à ce que les exigences système soient respectées.

- Examiner les exigences du réseau avec Cisco.
- Confirmer le lieu de l'événement avec Cisco.

Réunion(s) de planification

Responsabilités de Cisco

- Organiser une/des réunion(s) de planification avec le Client. Les Réunions de planification sont organisées (par l'entremise du WebEx Meeting Center) afin de suivre la progression de la planification de la webémission, finaliser les détails de la planification avant la webémission en direct et consigner les données dans le plan de gestion de projets en effectuant les étapes suivantes :
 - Examiner le flux et le contenu de la webémission préliminaire avec le Client.
 - Fournir aux présentateurs de la webémission une présentation des fonctionnalités disponibles à utiliser dans le lecteur de webémission du Service de webémission audio seulement de Cisco, si nécessaire.
 - Finaliser le calendrier du jour de la webémission avec le Client ainsi que les rôles et responsabilités des participants à la réunion si nécessaire.

Responsabilités du Client

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

- Participer à la Réunion de planification avec Cisco.
- Examiner la pertinence du Plan du projet avec Cisco.
- Examiner le flux et le contenu de la webémission préliminaire avec Cisco.
- Finaliser le calendrier du jour de la webémission avec Cisco ainsi que les rôles et responsabilités des participants à la réunion.

Essai technique

Responsabilités de Cisco

- Effectuer un Essai technique afin de configurer et de tester l'équipement ainsi que les connexions (conformément à la spécification Cisco [Liste de vérification de production]) au moins un (1) jour avant la date prévue pour la webémission. L'essai technique de la webémission comprend les activités suivantes :
 - Formation de l'équipe du Client sur l'outil du responsable de la présentation (notamment le processus à suivre pour les questions/réponses).
 - Examiner les meilleures pratiques pour diriger des événements transmis par téléphone.
 - Fournir un pont téléphonique afin d'autoriser le technicien sur place, ainsi que tout autre membre de l'équipe du projet à distance, à participer au test.

Responsabilités du Client

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

- Assurer la présence des membres de l'équipe de présentation qui vont participer à la séance de formation.

Services de la webémission

Responsabilités de Cisco

- Cisco organisera une réunion juste avant la webémission afin de répondre aux questions techniques et de fournir une assistance selon les besoins. De telles activités comprennent :
 - Lancer le flux de diffusion en direct.
 - Effectuer un test final pour s'assurer du bon fonctionnement de la diffusion.
 - Rappeler aux présentateurs désignés par le Client leurs rôles et leurs responsabilités, et répondre aux questions de dernière minute (si besoin est).
 - Effectuer le décompte jusqu'au lancement de la webémission en direct.

- Cisco fournira les Services de webémission en direct suivants pendant toute la durée de la webémission :
 - Fournir un pont téléphonique pour l'équipe de présentation.
 - Répondre aux questions techniques pendant toute la durée de la webémission en direct.
 - Surveiller la webémission pour détecter d'éventuels problèmes et y remédier
- Organiser une réunion suite à la webémission avec le Client et fournir un rapport sur les participants.
- Fournir au Client un lien d'accès en ligne vers l'enregistrement de la webémission sous quarante-huit (48) heures à compter de la fin de la webémission.
- Fournir un CD-ROM de l'enregistrement de la webémission sous dix (10) jours ouvrables à compter de la fin de la webémission.

Responsabilités du Client

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

- Participer aux activités préalables à la webémission.
- Veiller à ce que les supports (PowerPoint, etc.) du présentateur soient complets avant d'effectuer les activités préalables à la webémission.
- Organiser et gérer la présentation de la webémission (accueil au début de la webémission), dialoguer pendant toute la durée de la webémission et aborder les questions et réponses liées au contenu.
- Assister à la réunion suivant la webémission.

3.4. Webémission à la demande (OPT-OPR-ECS WBC OD)

Le Service webémission à la demande fournit au Client une coordination du projet et la technologie qui permet d'héberger les enregistrements vidéo à la demande avec des rapports d'enregistrement. Le Service webémission à la demande comprend les éléments ci-après :

- Jusqu'à soixante (60) minutes de webémission
- Spectateurs illimités à la demande (3 000 en simultané au maximum)
- Héberger les enregistrements sur le serveur de transmission pendant au maximum six (6) mois
- Lecteur de webémission personnalisé de marque (1 couleur + 1 logo)
- Un (1) fichier PowerPoint avec durée de transition de diapositive intégrée (fourni par le Client)
- Un (1) fichier vidéo édité (fourni par le Client; p. ex. : wmv, RM, AVI ou MPEG)
- CD-ROM de webémission

Réunion de lancement

Responsabilités de Cisco

- Programmer une réunion de lancement en ligne d'une (1) heure avec le Client (via WebEx Meeting Center), envoyer un Document préalable à l'événement au Client et fournir au Client des instructions pour savoir comment se joindre à la réunion. Cette réunion vise à lancer le projet, examiner la portée du projet, présenter l'équipe du projet et commencer la planification du projet. Elle se composera des phases suivantes :
 - Examiner le calendrier du projet avec le Client.
 - Examiner la configuration avec le Client et émettre des recommandations si les exigences système ne sont pas respectées.
 - Examiner les exigences du réseau avec le Client.
 - Élaborer la page d'inscription/webémission initiale après avoir reçu le logo de l'entreprise du Client et des renseignements sur l'inscription et la webémission.

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

- Remplir le Document préalable à l'événement et le renvoyer à Cisco au moins un (1) jour avant la date de la Réunion de lancement.
- Fournir à Cisco le logo de l'entreprise du Client ainsi que les renseignements sur la webémission et l'inscription comme demandé dans le Document préalable à l'événement.
- Veiller à ce que les ressources humaines nécessaires soient disponibles pour participer à la Réunion de lancement (y compris les ressources techniques pour répondre aux exigences en matière de bande passante et de connexion).
- Examiner le calendrier du projet avec Cisco.
- Examiner la configuration avec Cisco pour veiller à ce que les exigences système soient respectées.
- Examiner les exigences du réseau avec Cisco.

Réunion(s) de planification**Responsabilités de Cisco**

- Avant la réunion de planification, Cisco préparera une présentation à la demande utilisant les diapositives PowerPoint, la feuille de chronométrage de diapositive et le fichier vidéo fourni le Client.
- Organiser une réunion de planification avec le Client. La Réunion de planification est organisée afin de suivre la progression de la planification de la webémission, finaliser les détails de la planification et consigner les données dans le plan de gestion de projets.
- Fournir au Client une présentation des fonctionnalités disponibles à utiliser dans le lecteur de webémission du Service de webémission à la demande de Cisco, si nécessaire.
- Étudier la présentation avec le Client et effectuer les modifications finales suivant les commentaires du Client pour une approbation finale avant de lancer la présentation.

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

- Avant la réunion de planification, fournir à Cisco une (1) diapositive PowerPoint, une (1) feuille de chronométrage de diapositive et un (1) fichier vidéo édité (p. ex. : fichier de type wmv, RM, AVI ou MPEG) à utiliser pour la présentation finale (devant être fournis quarante-huit (48) heures avant la date de lancement voulue).
- Participer à la Réunion de planification avec Cisco.
- Examiner la pertinence du Plan du projet avec Cisco.
- Étudier la présentation avec Cisco pour une approbation finale avant de lancer la présentation.
- Cisco doit fournir les modifications finales suivant les commentaires du Client.

Services de la webémission**Responsabilités de Cisco**

- Héberger la présentation à la demande sur un serveur de transmission et surveiller la lecture pour en garantir le bon fonctionnement.
- Fournir au Client un lien d'accès en ligne à la présentation à la demande.
- Organiser une réunion suite à la webémission avec le Client et fournir un rapport sur les participants.
- Fournir un CD-ROM de l'enregistrement de la webémission sous dix (10) jours ouvrables à compter de l'hébergement de la présentation sur le serveur de transmission.

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

- Fournir à Cisco un accès au contenu et à Internet (à large bande) dédié à l'ordinateur pour la webémission dans la mesure raisonnablement nécessaire exigée par Cisco pour la prestation des Services indiqués dans les présentes.
- Il incombe au Client de répondre aux demandes relatives au contenu présenté durant la séance de webémission.
- Assister à la réunion suivant la webémission.

4. Événements en ligne

4.1. Environnement virtuel (OPT-OPR-ECS OE VE)

Le Service Environnement virtuel fournit un environnement virtuel unique, permanent et réutilisable pour garantir un degré plus élevé de collaboration des participants avec toutes les nuances d'un événement réel en personne. L'environnement virtuel est un environnement de collaboration pouvant être réutilisé plusieurs fois pour différents événements dans un environnement virtuel de marque. Cisco mettra à disposition le savoir-faire nécessaire au déroulement des événements personnalisés dans l'environnement virtuel, et cette expertise peut être utilisée avec la webémission et les événements WebEx pour une solution complète de collaboration d'événement en ligne.

Configuration de plateforme d'environnement virtuel

Responsabilités de Cisco

- Organiser une (1) heure de réunion avec le Client (au moyen d'une séance WebEx en ligne) pour identifier le flux d'événement virtuel et la navigation.
- Fournir au Client le document des exigences de valorisation de marque de Cisco sur l'événement virtuel et le document des exigences de Cisco concernant les systèmes utilisés par les participants à l'événement virtuel.
- Organiser une (1) heure de réunion avec le Client (au moyen d'une séance WebEx en ligne) pour créer et configurer la page d'accueil d'enregistrement.
- Option. Si le Client a acheté cette option, Cisco examinera les exigences d'intégration d'API à authentification unique entre le site WebEx existant ou nouveau du Client et la plateforme d'événement virtuel mise à disposition.
- Option. Si le Client a acheté cette option, Cisco développera et testera l'intégration d'API entre le site WebEx existant ou nouveau du Client et la plateforme d'événement virtuel mise à disposition.
- Fournir l'adresse URL du site Web d'environnement virtuel et les renseignements d'authentification du Client.
- Organiser une (1) étude du site Web avec le Client au moyen d'une séance WebEx en ligne.

Responsabilités du Client

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

- Assister et participer à toutes les réunions proposées par Cisco.
- Consulter le document des exigences de Cisco sur la valorisation de la marque de l'événement virtuel et fournir à Cisco les spécifications sur la valorisation souhaitée de la marque (notamment le logo de l'entreprise au format de fichier indiqué).
- Consulter le document des exigences de Cisco concernant les systèmes utilisés par les participants à l'événement virtuel et confirmer la garantie de respect des exigences sur les participants.
- Le Client chargera le contenu souhaité (par exemple, le document technique, les fiches techniques, etc.) vers l'environnement virtuel.
- Si une intégration personnalisée est requise, le Client permettra à Cisco d'accéder comme administrateur au compte organisateur WebEx aux Clients pour permettre à Cisco de créer une intégration d'API.

Intégration personnalisée dans des applications tierces

Responsabilités de Cisco

- Fournir au Client le modèle de document de plan d'intégration à remplir par le Client.
- Examiner le document de plan d'intégration renseigné avec le Client.
- Fournir le document de plan d'intégration renseigné au Client afin qu'il l'examine et l'approuve.
- Créer/développer et tester l'intégration de la plateforme d'événement virtuel à l'application tierce.

Responsabilités du Client

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

- Fournir à Cisco le document de plan d'intégration renseigné.
- Examiner et approuver le document de plan d'intégration renseigné avec Cisco.

Formation sur l'événement virtuel

Responsabilités de Cisco

- Planifier des cours conformément au plan de formation convenu.
- Fournir au Client le modèle destiné aux participants au cours qui doit permettre à Cisco de recueillir des renseignements tels que les noms et les adresses de courriel des participants pour la planification de la séance de formation.
- Envoyer un courriel aux participants inscrits pour leur notifier les cours de formation planifiés.
- Fournir une plateforme relative à la formation sur les éléments suivants : a). administration de contenu; et b). rapports sur l'événement.
- Dispenser les cours conformément au plan de formation et distribuer des outils de travail standard ou des « guides de démarrage rapide » au Client durant les cours de formation.
- Enregistrer les cours de formation au format d'enregistrement WebEx et les transmettre au Client.
- Fournir au Client les références connexes et les enregistrements sur la formation.
- Créer la configuration de l'environnement virtuel de conception et la fournir au Client afin qu'il l'examine et l'approuve.

Responsabilités du Client

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

- Fournir à Cisco le modèle renseigné destiné aux personnes participant au cours.
- Veiller à ce que les membres du personnel du Client participant à la séance de formation respectent toutes les conditions préalables (si besoin est) au cours que Cisco a indiquées au Client.
- Assister et participer aux cours de formation planifiés.
- Examiner et approuver la configuration de l'environnement virtuel de conception avec Cisco.

Services d'assistance en direct dans la journée pour les événements se déroulant dans l'environnement virtuel

Responsabilités de Cisco

- Fournir au Client le Calendrier de plan principal et le plan d'action d'assistance en direct dans la journée afin qu'il l'examine et l'approuve.
- Examiner les procédures de signalisation progressive, le triage par catégorie et le modèle de plan d'assistance avec le Client.
- Fournir au Client un modèle d'assistance de triage par catégorie avec des points de transfert à l'assistance de niveau 2 de Cisco qui va permettre une solution complète et une gestion de l'événement.
- Option. Si le Client a acheté cette option, Cisco fournira une assistance technique standard en direct dans la journée durant le ou les jours de l'événement. Cela consiste en une assistance basée sur des procès-verbaux et des appels téléphoniques d'urgence pour le Client.
 - L'assistance technique comprend : des questions générales sur l'environnement, une assistance utilisateur final signalée progressivement, une plateforme virtuelle et la fonctionnalité des fonctions de l'environnement virtuel.
 - L'assistance dédiée au public n'est pas incluse dans l'assistance standard.
 - L'équipe de projet du Client pourra communiquer avec l'équipe de Cisco au moyen de clavardage, par téléphone ou par courriel durant l'événement en direct.
 - Il est important de ne pas divulguer les coordonnées du service d'assistance Cisco aux personnes participant à l'événement ou à des personnes externes.
- Option. Si le Client a acheté cette option, Cisco fournira une assistance technique premium en direct dans la journée durant le ou les jours de l'événement. Ce service comprend :
 - une assistance technique qui comprend des questions générales sur l'environnement, une assistance utilisateur final signalée progressivement, une plateforme virtuelle et la fonctionnalité des fonctions de l'environnement virtuel,
 - une assistance destinée aux participants en direct dans la journée pour les participants virtuels avec une assistance dans l'environnement, par courriel et une assistance technique par téléphone.

- L'équipe de projet du Client pourra communiquer avec l'équipe de Cisco au moyen de clavardage, par téléphone et par courriel durant l'événement en direct.
- Les documents livrables du plan d'assistance indiquent les personnes-ressources responsables de l'assistance et le processus de signalement progressif.
- Cisco organisera une réunion de clôture du projet, les leçons apprises et un résumé final des résultats de l'événement qui seront consignés dans le document de résumé après l'événement.

Responsabilités du Client

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

- Examiner et approuver le calendrier de plan principal final et le plan d'action d'assistance de jour en direct avec Cisco.
- S'assurer de la disponibilité de tous les présentateurs et rejoindre les séances jusqu'à quinze (15) minutes avant leur lancement.
- Le Client fournira une assistance technique de niveau 1 (première ligne) pour tous les participants virtuels à l'événement.
- Assister à la réunion de clôture.
- Examiner les leçons apprises sur l'événement virtuel de Cisco et les résultats du résumé final dans le document récapitulatif après l'événement.