



## <<Service Description: Remote Expert Mobile Hosted Trial Service>>

### Description du service : Service d'essai hébergé de la solution Remote Expert Mobile

Ce document décrit le service d'essai hébergé de la solution Remote Expert Mobile de Cisco.

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

**Vente par un revendeur agréé Cisco.** Si vous avez souscrit ces Services auprès d'un revendeur agréé Cisco, ce document n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat (s'il y a lieu) qui régit la prestation de ce Service est celui établi entre vous et votre Revendeur agréé Cisco. Votre Revendeur agréé Cisco doit vous fournir ce document. Vous pouvez également en obtenir une copie, ainsi que d'autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante : [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](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.

Le cas échéant, Cisco doit fournir les services d'optimisation de l'expérience client décrits ci-dessous, conformément aux indications spécifiées sur le bon de commande pour lequel Cisco a reçu les honoraires appropriés. Cisco doit émettre 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.

#### Résumé du service

Cisco doit fournir un service d'essai de la solution Remote Expert Mobile pendant les heures d'ouverture normales, hormis les jours fériés locaux observés par Cisco.

#### Responsabilité générale du Client

Le Client s'engage à se conformer aux obligations suivantes :

- Le Client est tenu de fournir une connexion Internet avec un routeur Cisco CVO et une connexion réseau pour les périphériques vidéo situés au niveau d'un commutateur fourni par le Client, derrière le routeur CVO.

- Il incombe entièrement au Client de déterminer et de mettre en œuvre les exigences de réseau, de conception, commerciales ou autres, ainsi que d'appliquer les recommandations éventuelles fournies par Cisco. Les recommandations de Cisco sont fondées sur les renseignements sur le Client qui lui ont été fournis. Cisco ne peut en aucune circonstance être tenue responsable de l'exactitude ou de l'exhaustivité des renseignements sur le Client contenus dans les recommandations de Cisco.

### **Service d'essai hébergé de la solution Remote Expert Mobile (OPT-CX-HSVE A&I)**

La période de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires accordée pour essayer la solution Remote Expert Mobile de Cisco sur Unified Contact Center Express (UCCX) permet au client de gérer et de configurer les projets, ainsi que d'essayer la solution d'expertise à distance Remote Expert dans un environnement de laboratoire situé sur le site hébergé du fournisseur de Cisco (« Hébergé »). Ce service permet au Client d'accéder à la solution d'expertise virtuelle Remote Expert Mobile dans un environnement hébergé à l'aide d'une URL et de renseignements d'authentification fournis par Cisco.

#### Gestion de projets.

##### **Responsabilités de Cisco**

- Fournir au Client la liste des membres désignés du personnel de Cisco et les rôles et responsabilités de chacun.
  - Fournir un Plan de gestion de projets (« PGP »). Le PGP est un document de référence à partir duquel le chef de projet Cisco peut gérer les produits livrables, évaluer l'avancement du projet et gérer les problèmes liés à la gestion du changement, ainsi que 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 du projet où figurent les produits livrables, les étapes clés correspondantes, les événements planifiés relatifs au projet, les ressources et les échéances.
  - Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
  - Transmettre au Client un rapport hebdomadaire sur l'avancement du projet (au besoin).
  - Présenter (le cas échéant) un rapport de transfert et d'exception, ainsi qu'un rapport sur les actions de suivi et les enseignements tirés à la fin du projet.
- **Produit livrable** : Plan de gestion de projets (« PGP »)

##### **Responsabilités du Client**

- Fournir au chef de projet (PM) Cisco la liste des membres du personnel du Client et les rôles et responsabilités de chacun.
- Veiller à ce que son 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 séances d'examen, aux ateliers et aux autres activités de collecte de renseignements. Le chef de projet du Client veillera également à fournir à Cisco l'ensemble des renseignements, données et documents raisonnablement requis par Cisco pour fournir les Services. Ces renseignements 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 réseau actuelle et proposée.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Sauf disposition contraire prise entre les parties, veiller à ce que toute demande de renseignements ou de documentation en lien avec le projet et formulée par Cisco soit satisfaite dans les cinq (5) jours ouvrables.

## Configuration, élaboration du Document de l'état définitif et du Plan de test de réception.

### **Responsabilités de Cisco**

- Paramétrer et configurer l'environnement Remote Expert Mobile.
- Élaborer le Document de l'état définitif et le Plan de test de réception.
- Soumettre le Document de l'état définitif et le Plan de test de réception pour examen.
- **Produit livrable** : Document de l'état définitif et Plan de test de réception

### **Responsabilités du Client**

- Fournir au chef de projet Cisco la liste des membres du personnel du Client et les rôles et responsabilités de chacun.
- Examiner avec Cisco le Document de l'état définitif et le Plan de test de réception.

## Tests

### **Responsabilités de Cisco**

- Déterminer les ressources Cisco à utiliser pour les tests.
- Effectuer les tests conformément au Plan de test de réception
- Si les résultats des tests de réception ne répondent pas aux attentes, Cisco doit élaborer un plan d'action qui reprend les lacunes convenues, stipule un délai de résolution 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.
- Fixer une date pour mettre l'environnement de la solution Remote Expert Mobile à la disposition du Client pour la période d'essai de quatre-vingt-dix (90) jours.

### **Responsabilités du Client**

- Désigner les ressources principales devant participer aux tests de réception.
- Examiner les résultats du Plan de test de réception.
- Fixer avec Cisco la date à laquelle accéder à l'environnement de la solution Remote Expert Mobile pour la période d'essai de quatre-vingt-dix (90) jours.
- Examiner avec Cisco le Document de l'état définitif et le Plan de test de réception.

## Assistance après le déploiement

### **Responsabilités de Cisco**

- Offrir au Client des conseils et une assistance à distance concernant les responsabilités énoncées ci-dessous dès le premier jour d'essai et pendant les quarante-cinq 45 jours calendaires suivants (au maximum).
- Examiner avec le Client 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 les problèmes particuliers résultant des opérations entreprises pendant le déploiement.
- Au cours des heures d'ouverture normales, Cisco fournira un rapport quotidien de service. Ce dernier doit indiquer les problèmes nouveaux, en cours et résolus ainsi que les mesures prises, les responsables et le niveau de gravité de chaque problème.

### **Responsabilités du Client**

- Désigner le personnel clé comme personnes-ressources pour l'assistance après le déploiement.
- Déterminer si le problème est lié au projet avant de communiquer avec Cisco et, le cas échéant, collaborer avec Cisco pour résoudre le problème en cours.

## Suppositions

- Le Client a acheté ou a obtenu les licences logicielles prérequis pour l'essai de la solution Remote Expert Mobile. Lors de l'utilisation du logiciel, notez que le nombre maximal de sessions transcodées simultanées est de dix (10) par courtier multimédia (MB) Pour les sessions non transcodées, le nombre maximal de sessions simultanées est de quatre-vingt-dix (90). La différence entre le nombre de sessions transcodées et celui des sessions non transcodées dépend du codec entrant de la session de navigation. Le codec pris en charge pour la solution Remote Expert Mobile est H264.
- 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.
- Cisco fournira un échantillon d'applications aux développeurs d'applications du Client. Si, pour un perfectionnement optimal, le Client demande une assistance pour les applications personnalisées, elle devra faire l'objet d'un contrat distinct. Tous les logiciels requis (produits Cisco, serveur SQL, correctifs de mise à niveau, etc.) sont fournis 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.
- 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 immédiatement après la mise en œuvre. Ces services ne remplacent pas l'assistance du Centre d'assistance technique (TAC) et ne permettent pas de résoudre les dossiers transmis au TAC ou d'effectuer un dépannage général, ces opérations pouvant être effectuées par Cisco dans le cadre d'un contrat de service distinct. 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 fournit à Cisco un accès à distance à ses systèmes.
- L'environnement hébergé comprend des produits Cisco, notamment Unified Call Manager, Unified Contact Center Express, le courtier multimédia de Remote Expert Mobile, Remote Expert Mobile et le serveur d'applications.
- La personnalisation de l'application mobile, de l'application Web ou du gadget Finesse du client n'est pas couverte par ce service. Des exemples d'applications mobiles et Web sont fournis pour démontrer les fonctionnalités suivantes :
  - appel audio et vidéo;
  - partage d'écran propre aux applications;
  - navigation simultanée et contrôle des applications;
  - annotation;
  - documentation spécialisée et transfert par URL;
  - capacité à échanger des renseignements au format texte au cours d'un appel audio ou vidéo.

**Services non couverts.** En plus des services non couverts publiés sur le site [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/), les éléments suivants ne sont pas fournis dans cette offre :

- Le développement et l'intégration par le Client de la solution Remote Expert Mobile dans ses applications d'exploitation ne sont pas couverts, mais peuvent être fournis par Cisco dans le cadre d'un contrat de projet distinct.
- Les éléments suivants ne sont PAS couverts : la planification détaillée, la conception et la mise en œuvre des autres applications ou produits, les applications de communications unifiées, les applications Centre d'appel unifié, Unified Contact Center Enterprise (UCCE) ou Unified Contact Center Express (UCCX), l'application Cisco 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 les éléments suivants : technologie 3G, solutions sans fil, solutions de sécurité ou autres composants d'infrastructure réseau qui ne sont pas des composants de la solution d'expertise à distance Remote Expert, test de performances et de charge, et formation officielle du personnel du Client (en dehors de la séance non officielle de transfert des connaissances).