# Trousse d'assistance aux partipants à des événements Webex Events (anciennement Socio)

Ce document doit être lu conjointement avec le document Prestation de services par Cisco, qui est intégré par renvoi au présent document.

**Résumé :**
Après Votre achat de la trousse d'assistance aux participants à des événements Webex Events (anciennement Socio), Cisco vous attribuera une équipe de services avancés de Cisco (équipe SA de Cisco) pour Vous permettre de gérer Votre événement. L'équipe de SA de Cisco est composée d'un ou une gestionnaire de projet (GP) pour les tâches préalables à l'événement et d'un ou une analyste de solutions (AS) pour soutenir les participants le jour de Votre événement; le ou la AS sera disponible à distance jusqu'à trois (3) jours consécutifs d'événement. Webex Events sera à Votre disposition pour la durée définie dans Votre contrat-cadre et est distinct de la présente description de service. Les services définis dans la présente description de service sont offerts pendant la durée de service de 12 mois. Les produits et les fonctionnalités dont Cisco a besoin pour satisfaire aux exigences du service sont indiqués ci-dessous.

Les clients existants de Webex by Cisco ont accès au logiciel Webex Events et à l'assistance standard. De plus, Vous pouvez accéder à des tutoriels et à des vidéos sur les pratiques exemplaires.

## Responsabilités de Cisco

Vous fournir une équipe de SA de Cisco composée d'un ou une (1) GP et d'un ou une (1) AS.

1. GP : responsable de la création et de la gestion des calendriers, des livrables et des communications de votre projet pendant un maximum de trois (3) heures.
    a. Environ une (1) semaine avant votre événement, vous pouvez avoir une réunion de révision d'une (1) heure avec le ou la gestionnaire de projet de Cisco pour passer en revue les tâches de Cisco à effectuer le jour de votre événement.
2. AS : fournit jusqu'à trois (3) jours d'assistance aux participants à distance par jour, ce qui comprend jusqu'à neuf (9) heures d'assistance dédiée à distance avec une assistance commençant trente (30) minutes avant l'heure de début de l'événement et se terminant trente (30) minutes après l'heure de fin de l'événement. Si la journée de l'événement dure plus de neuf (9) heures, l'assistance peut commencer trente (30) minutes avant le début de l'événement et se terminer après neuf (9) heures consécutives.
    a. Le ou la AS sera disponible dans la salle d'assistance technique virtuelle (Webex) pour fournir une assistance aux participants avec des éléments tels que le dépannage de la connexion des participants, la navigation des participants vers les séances de l'événement, etc.

En tant que client de Webex Events, Cisco fera ce qui suit :

1. Fournir un accès au logiciel Webex Events.
2. Fournir des directives pour accéder à l'application Web et mobile (application Web).

3. Fournir un accès aux pratiques exemplaires, à la vidéo et aux outils de la base de connaissances.
4. Fournir un accès à l'assistance standard de Webex Events (par courriel et par clavardage en direct).

## Responsabilités du Client

1. Au cours de la séance de révision d'une (1) heure avec le ou la gestionnaire de projet de l'équipe AS de Cisco, vous aurez besoin d'une participation adéquate pour discuter des tâches liées à la journée de l'événement de Cisco, telles que la progression des inscriptions (par exemple, les participants non inscrits), les réponses standardisées des participants et tout autre sujet connexe à l'expérience utilisateur pertinente des participants.
2. Responsabilités relatives aux applications de marque (le cas échéant) :
    a. Créer ou fournir à Cisco un accès au compte de développeur Apple et au compte Google Play Store (le cas échéant). Cela peut inclure l'obtention ou la création d'un numéro D-U-N-S, la création d'un compte de développeur Apple pour Votre entreprise, le paiement des frais pour le compte de développeur Apple, la soumission de l'application pour approbation et l'achèvement du processus d'approbation à temps.
3. Intégration avec des fournisseurs tiers (le cas échéant) :
    a. Utilisation et licences de logiciels de diffusion en flux continu en direct.
    b. Facturation et mise à niveau des comptes.
    c. Coûts et calendriers d'utilisation des API tierces.
    d. Autorisation d'accès à Webex Events pour tout logiciel d'intégration.

Responsabilités pendant et après l'événement (le cas échéant) :

1. Communications par courriel à l'intention des participants.
2. Gestion des logiciels de diffusion et de diffusion en flux continu en direct.
3. Vérification de la responsabilité pour ce qui suit :
    a. Besoins audio ou vidéo avancés.
    b. Le début et la fin des sessions par le biais d'un logiciel de diffusion.
    c. Lecture de contenu préenregistré.
    d. Partage de contenu vidéo ou d'écrans.
4. Gestion des interactions entre les participants
    a. Répondre aux questions des participants pendant les séances non couvertes par le ou la AS de l'équipe SA de Cisco.
    b. Gestion des discussions par clavardage, des questions et réponses, des sondages, des questionnaires, des murs et des outils d'interaction pendant la séance.
5. Les communications avec le conférencier, le modérateur et le personnel ne sont pas couvertes par le ou la AS de Cisco.

6. Toute modification majeure apportée à Webex Events (comme les modifications de dernière minute des intervenants, les descriptions des commanditaires, etc.) ainsi que les modifications apportées aux réunions et aux webinaires Webex et à la diffusion en flux continu de Webex Events (le cas échéant).
7. Accès aux rapports de présence aux séances à partir de plateformes de diffusion en flux continu en direct.
8. Gestion des enregistrements
    a. Montage vidéo, services de produits et hébergement de vidéos.
    b. Stockage en nuage externe (le cas échéant).
        - Gestion de l'espace de stockage en nuage dans l'outil de diffusion en flux continu en direct (p. ex., réunions et webinaires Webex).
9. Communication et coordination avec les parties externes (p. ex., les participants, les conférenciers, les commanditaires), y compris les instructions d'accès aux événements.