



« Service Description

Webex Events (formerly Socio) Attendee Event Support Package »

Description de service

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

La présente Description de service fait partie de l'Accord de services (tel que défini dans le [Guide des services](#)) et décrit les divers Services que Cisco Vous fournit. Les termes commençant par une majuscule, sauf s'ils sont définis dans le présent document, ont la signification qui leur est donnée dans le Guide des services.

1. Résumé

Une fois que Vous aurez acheté la d'assistance aux participants à des événements Webex Events (anciennement Socio), Cisco Vous attribuera une équipe de services avancés Cisco (équipe Cisco AS) pour Vous permettre de gérer Votre événement. L'équipe Cisco AS sera composée d'un chef de projet (PM) pour les tâches préalables à l'événement et d'un analyste de solutions (SA) pour apporter une assistance aux participants le jour de Votre événement. L'analyste de solutions sera disponible à distance jusqu'à trois (3) jours consécutifs d'événement. Webex Events est 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 disponibles pendant la Durée du service de 12 mois. Les Produits et les fonctionnalités dont Cisco a besoin pour répondre aux exigences du Service sont décrits ci-dessous.

Les Clients existants de Webex by Cisco ont accès au Logiciel Webex Events et à l'assistance standard. Vous pouvez également accéder à des tutoriels et à des vidéos portant sur les bonnes pratiques.

2. Responsabilités de Cisco

Vous fournir une équipe Cisco AS composée d'un (1) chef de projet et d'un (1) analyste de solutions.

- Chef de projet : chargé de créer et de gérer les calendriers, les produits livrables et les communications de Votre projet pour une durée pouvant aller jusqu'à trois (3) heures.
 - Environ une (1) semaine avant Votre événement, Vous pouvez organiser une réunion de révision d'une (1) heure avec le chef de projet de Cisco pour passer en revue les tâches de Cisco à effectuer le jour de Votre événement.
- Analyste de solutions : fournit jusqu'à trois (3) jours d'assistance à distance aux participants, soit jusqu'à neuf (9) heures d'assistance à distance dédiée par jour, l'assistance commençant trente (30) minutes avant le début de l'événement et se terminant trente (30) minutes après la 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 continues.

- L'analyste de solutions sera disponible dans la salle d'assistance technique virtuelle (Webex) pour fournir une assistance aux participants sur des sujets tels que la résolution des problèmes d'authentification des participants, l'accès des participants aux séances de l'événement, etc.

En tant que Client Webex Events, Cisco s'engage à :

- fournir un accès au Logiciel Webex Events;
- fournir des instructions pour accéder à l'application Web et mobile (application Web);
- fournir un accès aux bonnes pratiques, aux vidéos et aux outils de la base de connaissances;
- fournir un accès à l'assistance standard de Webex Events (courriel et clavardage).

3. Responsabilités du Client

- Lors de la séance de révision d'une (1) heure avec le chef de projet de l'équipe Cisco AS, Vous devrez être présent pour discuter des tâches liées à la journée de l'événement Cisco, comme l'escalade des inscriptions (p. ex., les participants non inscrits), les réponses standardisées aux participants et tout autre sujet relatif à l'expérience utilisateur des participants.
- Responsabilités de l'application de marque (le cas échéant) :
- Créer et/ou fournir à Cisco un accès au compte Apple Developer et au compte Google Play Store (le cas échéant). Cette démarche peut inclure l'obtention ou la création d'un numéro D-U-N-S, la création d'un compte Apple Developer pour Votre organisation, le paiement des frais liés au compte Apple Developer, l'envoi de l'application pour approbation et la validation de la procédure d'approbation dans les délais impartis.
- Intégration avec tout fournisseur tiers (le cas échéant) :
 - Utilisation et licences des logiciels de diffusion en flux continu en direct.
 - Facturation et mise à niveau des comptes.
 - Coûts et délais d'utilisation de l'API par des tiers.
 - Accès de Webex Events à n'importe quel logiciel d'intégration.

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

- Communication(s) par courriel avec les participants.
- Gestion des logiciels de diffusion et de diffusion en flux continu en direct.
- Le client porte la responsabilité pour les aspects suivants :
 - Besoins avancés en matière de son/vidéo.
 - Démarrage et fermeture des séances par l'intermédiaire d'un logiciel de diffusion.
 - Lecture d'un contenu préenregistré.
 - Partage de contenu vidéo ou d'écrans.
- Gestion de l'intérêt suscité par les participants.
 - Réponse aux questions des participants lors des séances non couvertes par l'analyste de solutions de l'équipe Cisco AS.
 - Gestion des séances de clavardage, des questions-réponses, des sondages, des murs et des outils d'engagement.
- Communications des conférenciers, des modérateurs et du personnel non couvertes par l'analyste de solutions Cisco.

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