Trousse d'assistance au personnel et aux conférenciers pour 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 :
Une fois que vous avez acheté la trousse d'assistance au personnel et aux conférenciers pour événements Webex Events (anciennement Socio), Cisco vous attribuera une équipe de services avancés (SA) de Cisco pour effectuer une répétition de Webex Events et fournir le soutien des conférenciers et du personnel pendant l'événement. L'équipe de SA de Cisco se composera d'un ou une gestionnaire de projet pour les tâches préalables à l'événement et d'un ou une analyste de solutions pour exécuter la répétition de Webex Events et soutenir l'événement à distance pendant un maximum de trois (3) jours consécutifs.
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 didacticiels 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. Le ou la gestionnaire de projet collaborera avec Vous pour :
    a. Permettre une répétition de Webex Events de deux (2) heures environ une (1) semaine avant l'événement. Vous pourrez sélectionner l'une des deux options ci-dessous :
        - Option 1 : passer en revue les tâches liées à Cisco le jour de l'événement, y compris la vérification des applications Web et mobiles, le fournisseur de diffusion en flux continu en direct et d'autres éléments liés aux événements.
        - Option 2 : si vous utilisez la diffusion en flux continu de Webex Events ou des réunions ou webinaires Webex, Cisco vous aidera à effectuer une répétition ou une vérification technique pour que les conférenciers se joignent à la réunion, et vérifiera que leur configuration technique fonctionne en vue de leur séance et s'exercera au partage d'écran.
    b. Le cas échéant, la diffusion en flux continu de Webex Events pour la diffusion en flux continu en direct :

        - Créer de liens d'invitation pour les conférenciers vers la diffusion en flux continu de Webex Events pour inviter des conférenciers dans les 5 jours suivant la finalisation de l'ordre du jour.
        - Vous fournir les liens d'invitation des conférenciers et les instructions.
2. AS : effectuera ces tâches à distance :
    a. Fournir 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 commencera trente (30) minutes avant le début de l'événement et se terminera après neuf (9) heures consécutives.
    b. À votre demande, le ou la SA de Cisco peut fournir une assistance dans la salle d'assistance technique virtuelle de Webex.
    c. Fournir une assistance aux conférenciers et au personnel, notamment la connexion des conférenciers et du personnel, l'accès aux séances, la réponse aux questions et la vérification technique dans la salle Webex.
    d. La gestion du jour de l'événement et de toutes les modifications mineures apportées à Webex Events, comme l'assistance pour les annonces, l'assistance Webex Events et la formation sur les pratiques exemplaires le jour de l'événement.
    e. Rapports sur la participation aux séances (le cas échéant) :
        - Si vous utilisez la diffusion en flux continu de Webex Events, le ou la SA peut fournir des rapports sur les participants.
        - Le cas échéant, et si vous utilisez des réunions ou des webinaires Webex, le ou la SA peut vous montrer comment générer des rapports sur les participants.
    f. Jusqu'à huit (8) heures de gestion des enregistrements
        - Réunions et webinaires Webex (le cas échéant) :
            - Hébergé sur la plateforme Webex, Cisco permettra l'enregistrement en nuage de chaque réunion ou webinaire Webex pour les séances d'événement demandées.
            - Le ou la SA téléversera les enregistrements de la session, avec l'URL de Webex dans la fonctionnalité Agenda, dans les quarante-huit (48) heures suivant la fin de la session. Les enregistrements Webex doivent être hébergés sur Votre compte Webex.
    g. Diffusion en flux continu de Webex Events (le cas échéant) :
        - Cisco activera les enregistrements en nuage pour chaque séance à l'aide de la diffusion en flux continu de Webex Events.
        - Les enregistrements de la séance Vous seront fournis pour téléchargement.
        - Si vous accordez l'accès au ou à la SA de Cisco, l'analyste peut utiliser votre système de dépôt de fichiers pour téléverser les enregistrements de la séances et les relier à la plateforme Webex Events.

Responsabilités du Client

1. Fournir un dépôt de fichiers où tous les fichiers et dossiers seront hébergés par vous et l'équipe de SA de Cisco.

2. Communiquer et assurer la coordination avec les parties externes (p. ex., les participants, les conférenciers, les commanditaires), y compris les instructions d'accès aux événements et la disponibilité des applications Web et mobiles et les directives de téléchargement.
3. 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 notamment 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.
4. Intégration avec des fournisseurs tiers (le cas échéant).
    a. Logiciel de diffusion en flux continu en direct et licences.
    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.
5. Une répétition de Webex Events de deux (2) heures
    a. Vous devez vous préparer pour la répétition en accédant à vos applications Web et mobiles à l'avance.
    b. Si vous souhaitez organiser une répétition complète avec des conférenciers, vous êtes responsable de la communication, de la facilitation et de l'exécution de cette activité.
6. Responsabilités pendant et après l'événement :
    a. Communications par courriel à l'intention des participants.
    b. Gestion des logiciels de diffusion et de diffusion en flux continu en direct. Vérification de la responsabilité pour ce qui suit :
        - Besoins audio ou vidéo avancés.
        - Le début et la fin des sessions par le biais d'un logiciel de diffusion.
        - Lecture de contenu préenregistré.
        - Partage de contenu vidéo ou d'écrans.
    c. Gestion des interactions entre les participants.
        - Répondre aux questions des participants pendant les séances non couvertes par le ou la AS de Cisco.
        - Gestion des discussions par clavardage, des questions et réponses, des sondages, des questionnaires, des murs et des outils d'interaction pendant la séance.
    d. Les communications avec le conférencier, le modérateur et le personnel ne sont pas couvertes par le ou la AS de Cisco.
    e. 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).
        - Le cas échéant, si Vous êtes également un client de la trousse de création de contenu Webex Events (anciennement Socio), Vous êtes responsable

de toutes les modifications mentionnées ci-dessus après l'examen final de la création de contenu.

f. Accès aux rapports de présence aux séances à partir de plateformes de diffusion en flux continu en direct.

g. Gestion des enregistrements
    - Montage vidéo, services de produits et hébergement de vidéos.
    - Stockage en nuage externe (le cas échéant).
        - Vous êtes responsable de la gestion de l'outil de diffusion en continu en direct (par exemple, les réunions et les webinaires Webex).