



« Service Description

Webex Events (formerly Socio) Staff and Speaker Event Support Package »

Description de service

Trousse d'assistance au personnel et aux conférenciers pour 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 trousse d'assistance au personnel et aux conférenciers pour événements Webex Events (anciennement Socio), Cisco vous attribuera une équipe de services avancés Cisco (équipe Cisco AS) pour organiser une séance de répétition Webex Events et fournir une assistance aux conférenciers et au personnel pendant l'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 l'organisation de la séance de répétition Webex Events et l'assistance à distance lors de l'événement pendant trois (3) jours consécutifs. 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. Le chef de projet vous aidera à :
 - organiser une séance de répétition de Webex Events d'une durée de deux (2) heures environ une (1) semaine avant l'événement. Vous pourrez choisir l'une des deux options suivantes :

- Option 1 : passer en revue les tâches du jour de l'événement liées à Cisco, y compris la vérification des applications Web et mobiles, le fournisseur de diffusion en flux continu en direct et d'autres éléments liés à l'événement.
 - Option 2 : si vous utilisez la diffusion en flux continu Webex Events ou les réunions/webinaires Webex, Cisco vous aidera à organiser une séance de répétition ou de contrôle technique pour que les conférenciers se joignent à la séance et vérifient que leur configuration fonctionne correctement en vue de leur séance, ainsi qu'à pratiquer le partage d'écran.
- mettre en place la diffusion en flux continu en direct Webex Events, le cas échéant :
 - Créer des liens d'invitation à la diffusion en flux continu Webex Events pour les conférenciers dans les 5 jours suivant la finalisation du calendrier.
 - Vous fournir les liens et les instructions pour inviter les conférenciers.
- Analyste de solutions – effectuera les tâches suivantes à distance :
 - Fournir jusqu'à trois (3) jours d'assistance à distance aux conférenciers et au personnel, 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 commencera trente (30) minutes avant le début de l'événement et se terminer après neuf (9) heures continues.
 - À votre demande, l'analyste de solutions Cisco peut fournir une assistance dans la salle d'assistance technique virtuelle de Webex.
 - Fournir une assistance aux conférenciers et au personnel, notamment en ce qui concerne les identifiants des conférenciers et du personnel, l'accès aux séances, les réponses aux questions et les vérifications techniques dans la salle Webex.
 - Gérer la journée de l'événement et toute modification mineure apportée à Webex Events, comme l'assistance en matière d'annonces, l'assistance relative à Webex Events et la formation aux bonnes pratiques pour la journée de l'événement.
 - Rapport sur la participation aux séances (le cas échéant) :
 - Si vous utilisez la diffusion en flux continu Webex Events, l'analyste de solutions peut fournir des rapports sur les participants.
 - Si c'est le cas et que vous utilisez des réunions/webinaires Webex, l'analyste de solutions peut vous apprendre à établir des rapports sur les participants.
 - Jusqu'à huit (8) heures de gestion des enregistrements
 - Réunions/Webinaires Webex (le cas échéant) :
 - Hébergé sur la plateforme Webex, Cisco activera l'enregistrement dans le nuage pour chaque réunion ou webinaire Webex pour les séances d'événements demandées.
 - L'analyste de solutions chargera les enregistrements des séances, avec l'URL Webex dans la fonctionnalité Agenda, dans les quarante-huit (48) heures suivant la fin de la séance. Les enregistrements Webex doivent être hébergés sur votre compte Webex.
 - Diffusion en flux continu Webex Events (le cas échéant) :
 - Cisco activera les enregistrements dans le nuage pour chaque séance en utilisant la diffusion en flux continu Webex Events.
 - Les enregistrements des séances pourront être téléchargés.
 - Si vous accordez l'accès à l'analyste de solutions Cisco, celui-ci peut utiliser votre système de dépôt de fichiers pour charger des enregistrements de séances et les relier à la plateforme Webex Events.

3. Responsabilités du Client

- Fournir un dépôt de fichiers où tous les fichiers et dossiers seront hébergés par vous-même et l'équipe Cisco AS.
- Communiquer et coordonner avec les parties externes (p. ex., participants, conférenciers ou commanditaires), y compris les instructions d'accès à l'événement et les instructions relatives à la disponibilité et au téléchargement des applications Web et mobiles.
- 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, sans toutefois s'y limiter, 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.
- Une séance de répétition Webex Events d'une durée de deux (2) heures
 - Vous devez vous préparer à la séance de répétition en accédant à l'avance à vos applications Web et mobiles.
 - Si vous souhaitez organiser une séance de répétition complète avec les conférenciers, vous êtes responsable de la communication, de l'animation et de l'exécution de cette activité.
- Responsabilités pendant et après l'événement :
 - 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 Cisco.
 - 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).
 - Le cas échéant, si vous avez également acheté 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 conception du contenu.

- 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)
 - Vous êtes responsable de la gestion de l'outil de diffusion en flux continu en direct (p. ex., réunions/webinaires Webex).