



## <<Service Description: Advanced Services – Fixed Price: Cisco Remote Expert Branch Build Services for Five (5) Additional Branch Remote Experts (ASF-CX-G-REBRB5EXP)>>

### Description de service : Services avancés – Prix fixe : Services de création Cisco Remote Expert Branch pour cinq (5) solutions d'expertise à distance supplémentaires pour les succursales (ASF-CX-G-REBRB5EXP)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Services de création Cisco Remote Expert Branch pour cinq (5) solutions d'expertise à distance supplémentaires pour les succursales avec le Centre d'appel unifié Unified Contact Center Enterprise (UCCE) ou Unified Contact Center Express (UCCX).

**Documents connexes :** le présent 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. Tous les termes en lettres capitales figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

**Vente directe par Cisco.** Si vous avez souscrit ces Services directement auprès de Cisco pour votre propre usage interne, ce document est intégré à votre Contrat-cadre de Services (MSA, Master Services Agreement), à votre Contrat de Services avancés (ASA, Advanced Services Agreement) ou à tout autre contrat de service conclu avec Cisco (le « Contrat-cadre »). Si aucun Contrat-cadre de ce type n'a été conclu entre vous et Cisco, la présente description de service est alors régie par les conditions générales figurant dans le Contrat de conditions générales disponible à l'URL suivante : [http://www.cisco.com/web/CA/about/doing\\_business/l egal/terms\\_conditions\\_fr.html](http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/l egal/terms_conditions_fr.html). Si vous avez souscrit ces services directement auprès de Cisco à des fins de revente, ce document est intégré à votre Contrat pour les intégrateurs de systèmes ou à tout autre contrat de service couvrant la revente des Services avancés (le « Contrat-cadre de revente »). Si le Contrat cadre de revente ne renferme pas les modalités d'achat et de revente des Services avancés Cisco ou les conditions générales analogues, la présente description de service est régie par les conditions générales du Contrat cadre de revente, ainsi que par les conditions générales exposées dans le Contrat de conditions générales de revente EDT, disponible à l'URL suivante : [http://www.cisco.com/web/CA/about/doing\\_business/l egal/terms\\_conditions\\_fr.html](http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/l egal/terms_conditions_fr.html). Aux fins du Contrat susmentionné, la présente description de service doit être considérée comme un Énoncé des travaux (« EDT »). En cas de conflit entre la présente description de service et le Contrat-cadre (ou annexe ou entente équivalente), 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 en existe) 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).

**Services de création Cisco Remote Expert Branch pour cinq (5) solutions d'expertise à distance supplémentaires pour les succursales avec le Centre d'appel unifié Unified Contact Center Enterprise (UCCE) ou Unified Contact Center Express (UCCX)**

#### Résumé du service

Services de création Remote Expert (RE) pour cinq (5) solutions d'expertise à distance supplémentaires pour les succursales pour UCCE. Le projet est basé sur les solutions Remote Expert suivantes :

Conditions préalables à ce service :

La présente description de service concerne cinq (5) solutions d'expertise à distance supplémentaires pour les succursales. Cisco implique que le Client achète des Services de planification et de création de la solution d'expertise à distance Remote Expert pour UCCE ou UCCX. Le document Services de création et de planification d'expertise à distance de Cisco pour UCCE ou UCCX comprend les services détaillés en lien avec ce projet : Gestion des produits, élaboration de conceptions globale et détaillée, élaboration du Plan de tests d'acceptation de la solution, Test d'acceptation de la solution, Transfert de renseignements et assistance postdéploiement.

#### Experts en succursales à distance :

- Cinq (5) solutions d'expertise à distance pour succursales supplémentaires situées dans un (1) centre d'appel
- Une (1) langue : l'anglais

- Intégration aux solutions suivantes utilisées par le Client : Cisco Unified Communications (CUCM) version 10.5 ou ultérieure, infrastructure Unified Contact Center Enterprise (UCCE) avec licences d'agent Premium version 10.5 ou ultérieure, ou infrastructure Unified Contact Center Express (UCCX) avec licences d'agent Premium version 10.6 ou ultérieure, CUBE sur Cisco IOS version 15.1(2)T ou ultérieure, Cisco MediaSense version 10.5 ou ultérieure, Unified Customer Voice Portal de Cisco (CVP, UCCE uniquement) version 10.5 ou ultérieure, Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) version 10.5 ou ultérieure et serveurs UCS connexes.
- Aptitudes des experts de succursales de téléexpertise Remote Expert : Communications vocales/vidéo, Vidéo en file d'attente, Vidéo en attente, création de rapport de base (par l'entremise de CUIC) et enregistrement d'appel (par l'entremise de MediaSense).

Le Client fournira tout produit ou produit tiers à utiliser pour le Service.

#### **Services**

- Déploiement des solutions pour cinq (5) solutions d'expertise à distance supplémentaires

#### **Produits livrables**

Tous les documents livrables relatifs aux modules supplémentaires d'expertise à distance pour succursales sont inclus dans l'offre de base applicable, c'est-à-dire les Services de création et de planification d'expertise à distance pour UCCE ou UCCX.

#### **Lieu de la prestation**

Les services sont fournis au Client à distance ou sur site (le cas échéant) conformément à la Description de service.

#### **Déploiement de solutions**

#### **Responsabilités de Cisco**

- Confirmer que le Client a installé le matériel et les logiciels approuvés par l'unité commerciale de Cisco (CBABU).
- Configurer le Matériel et les Logiciels définis dans les Services de création et de planification d'expertise à distance établis au préalable. Les Services de création et de planification d'expertise à distance documentent les Spécifications de conception détaillée dans le centre de données et les succursales désignées du Client.
- Installer et configurer cinq (5) solutions d'expertise pour succursales à distance, conformément aux spécifications de la conception globale et détaillée pour les documents des Services de planification et de création de la solution d'expertise à distance au sein des locaux du centre de données du Client, notamment le logiciel Remote Expert Branch, un logiciel Remote Expert Manager (REM) supplémentaire, Interactive Experience Manager (IEM), UCCE ou UCCX/CUCM/Intégration vidéo, Cisco Finesse Agent Desktops et les flux d'appel et les scénarios conformément aux spécifications de la conception détaillée.

- Vérifier la connectivité de la succursale au centre de données du Client pour s'assurer que les modules ont accès aux solutions suivantes : Cisco Unified Communications Manager (CUCM), Unified Contact Center Enterprise (UCCE) ou Unified Contact Center Express (UCCX), CUBE sur Cisco IOS; Interactive Experience Manager (IEM), Remote Expert Manager (REM), Cisco Finesse Agent Desktops et Cisco MediaSense.
- Convenir avec le Client du calendrier d'installation de production.
- Obtenir du Client une liste des membres du personnel du centre de données et des succursales responsables du déploiement en production de la solution Remote Expert.
- Confirmer auprès du Client les périodes de maintenance et la disponibilité du personnel d'assistance.

#### **Responsabilités du Client**

- Mettre au rebut les emballages des équipements indésirables.
- S'assurer que le câblage nécessaire est accessible au niveau du boîtier et prendre en charge l'installation, l'étiquetage et l'essai du câblage fournis par le Client.
- S'assurer que la bande passante requise est disponible entre le centre de données et les succursales conformément aux spécifications de conception globale et détaillée précédemment créées par Cisco pour les Services de planification et de création de la solution d'expertise à distance.
- Au besoin, apporter les corrections à l'équipement fourni par le Client ou installé.
- Fournir aux membres du personnel de Cisco l'accès physique et à distance au centre de données afin qu'ils puissent effectuer l'installation.
- Fournir une ligne téléphonique et un numéro (à côté du produit Cisco) que la personne chargée de l'installation pourra utiliser, au besoin.
- Dépanner tout problème de connectivité entre le centre de données et les succursales.
- Fournir à Cisco une liste des membres du personnel du centre de données et des succursales responsables du déploiement en production.
- Convenir avec Cisco du calendrier d'installation de production.
- Planifier les périodes de maintenance et la disponibilité du personnel d'assistance pour l'installation de production.

#### **Responsabilités générales du Client**

- Tous les renseignements (notamment les conceptions, les topologies et les exigences) que le Client fournit sont supposés être à jour et valides pour son environnement actuel. Les Services réalisés par Cisco sont basés sur les renseignements fournis à ce dernier par le Client au moment des services.

- Le Client reconnaît que l'achèvement des Services dépend du fait qu'il s'acquitte de ses responsabilités, comme indiqué ci-après.
- Identifier le personnel du Client et définir le rôle de chacun dans la participation aux Services. Les membres d'un tel personnel peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les ingénieurs de la planification et de la conception de l'architecture et les ingénieurs réseau.
- Veiller à ce que le personnel du Client soit disponible pendant l'exécution des Services pour fournir des renseignements et participer aux séances de collecte de renseignements prévues (entretiens, réunions d'analyse ou conférences téléphoniques par exemple).
- Le Client comprend et accepte expressément que les Services soient exécutés dans un délai de cent vingt (120) jours civils à compter de l'envoi d'un Bon de commande à Cisco pour les Services décrits aux présentes.
- Les retards causés par le Client peuvent entraîner des demandes de modification et des frais supplémentaires.
- Le Client endosse la responsabilité globale de toute incidence des processus métiers et de toutes les applications de modification de processus. Le Client doit avoir installé les versions requises et les exploiter : configurer la connexion au centre de données du Client pour Cisco Unified Communications Manager (CUCM), Unified Contact Center Enterprise (UCCE) ou Unified Contact Center Express (UCCX), CUBE sur Cisco IOS, Cisco Finesse Agent Desktops et Cisco MediaSense.
- Le Client est responsable de l'intégration au service d'annuaires et est chargé de définir et de mettre en œuvre les modifications à apporter à l'infrastructure, notamment en ce qui concerne la capacité, la performance, le plan de numérotation global, etc.
- Le Client est responsable de la mise en conformité de son application relativement à la sécurité.
- Le Client doit effectuer une évaluation de l'état de préparation pour Medianet ou une évaluation équivalente doit avoir été effectuée au cours des deux (2) dernières années. Si aucune évaluation n'a été effectuée, il incombera au Client de passer un contrat avec Cisco afin qu'elle effectue une évaluation de l'état de préparation pour Medianet.
- Le Client mettra à la disposition de Cisco une zone de travail commune pour le projet. La zone concernée se trouvera dans les locaux du Client et offrira à tous les membres de l'équipe de projet de Cisco une connectivité au réseau du Client leur permettant de collaborer de manière productive avec le personnel du Client.
- Le Client fournira à Cisco l'insigne d'accès à tous les bâtiments nécessaires pour effectuer les tâches requises conformément au plan de projet.
- Le Client peut souscrire d'autres Services Cisco dans le cadre d'un contrat de service distinct pour effectuer des travaux supplémentaires non couverts par ce projet, comme les mises à niveau logicielles ou matérielles, l'installation de bureaux, la création d'applications personnalisées, les services d'adoption RE, etc.

## Hypothèses générales

- Les Services seront exécutés sur un (1) site de centre de données, un (1) site de centre d'appels et dans une (1) zone géographique où toutes les succursales se trouvent dans un rayon de moins de quatre-vingts (80) km et dans une (1) seule région. Si des agents de téléexpertise Remote Expert Mobile, des centres de données, des centres d'appels ou des sites supplémentaires sont nécessaires, Cisco et le Client en examineront l'incidence globale et le coût. Ils renseigneront ensuite les modifications dans un Énoncé de travaux (EDT) ou une description de service distincts.
- Le Client doit acquérir du matériel et des logiciels approuvés par Cisco.
- Tous les logiciels requis (produits Cisco, serveur SQL, correctifs de mise à niveau, etc.) seront mis à disposition des ressources Cisco 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.
- La migration des serveurs existants à des serveurs UCS n'est pas couverte.
- Pour les systèmes existants, le déploiement du point d'extrémité requiert que le Client ou le Partenaire soit sur place pour installer les systèmes de vidéo immersive et les connecter au cœur du système. Il incombe au Client de déterminer ses besoins. Ce dernier conserve la responsabilité globale pour l'ensemble de l'impact des processus professionnels et les mises en œuvre de changement de processus.
- 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 postdéploiement sont conçus pour prolonger l'intervention de l'équipe d'ingénierie de Cisco et garantir ainsi une transition fluide vers une assistance dirigée par le Client immédiatement après la mise en œuvre. Ces services ne peuvent pas remplacer l'assistance du Centre d'assistance technique (TAC). Ils ne sont pas un outil de dépannage général ou de résolution des dossiers du TAC.
- Il incombe au Client de déterminer ses besoins. Ce dernier conserve la responsabilité globale pour l'ensemble de l'impact des processus professionnels et les mises en œuvre de changement de processus.
- Le Client assurera la gestion du projet tout au long de son exécution. Les ressources Cisco travailleront sous la direction du chef de projet Cisco, qui devra, à son tour, rendre compte au chef de projet Client.
- Le Client fournit à Cisco un accès direct à distance à ses systèmes.
- Le Client fournit les renseignements relatifs aux chefs d'entreprise et au personnel indispensable, recueillis auprès des utilisateurs finaux dans le but de bien saisir les exigences techniques et professionnelles.

- Les installations doivent être prêtes après la création du document Spécifications de conception détaillée et avant le déploiement de la solution d'expertise à distance Remote Expert.
- Une entente mutuelle sur les principaux moyens de communication (courriel, boîte vocale, etc.) est établie et doit être respectée, selon le plan de communication du chef de projet Client.
- Toute autre exigence d'intégration et de mise en réseau non identifiée est exclue de ce projet.
- Il incombe au Client de monter sur bâti et d'empiler tout le matériel.
- Les mises à niveau des licences du matériel de réseau ainsi que les coûts relatifs aux logiciels ou au matériel ne sont pas couverts par ce projet.
- Il incombe au Client de réceptionner et de suivre tous les matériels, les logiciels et les licences liés au projet.
- Le projet ne couvre PAS :
  - la planification, la conception et la mise en œuvre précises des applications ou des produits non spécifiés dans la description de service,
  - les applications de communications unifiées,
  - les applications Unified Contact Center Enterprise ou Unified Contact Center Express,
  - l'application Cisco MediaSense,
  - CUBE et le routeur CUBE (pour l'enregistrement 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 des fonctionnalités 3G, des solutions sans fil, des solutions de sécurité ou d'autres composants d'infrastructure réseau qui ne sont pas des composants de la solution d'expertise à distance (Remote Expert),
- les tests de charge et d'exécution,
- une formation officielle du personnel (en dehors du transfert de connaissances informel),
- le câblage et l'installation physique des composants qui ne font pas partie de la solution Remote Expert,
- des services complémentaires, tels que la vérification, l'évaluation et la conception des réseaux, ainsi que le conseil, l'installation et le câblage du matériel Cisco.

## **Facturation et achèvement**

### **Facturation**

- Les Services sont facturés après leur réalisation.

### **Achèvement des Services**

- Cisco informera le Client par écrit une fois les Services réalisés. Le Client devra accuser réception de cette notification dans les cinq (5) jours ouvrables et attester par écrit que Cisco a bien réalisé les Services. Si le Client ne confirme pas la réalisation des Services ou ne justifie pas le refus des Services dans les cinq (5) jours ouvrables, la réalisation des services est considérée comme acceptée conformément à la présente Description de service.