



<<Services Collaboration Optimization>> Services d'optimisation de la collaboration

Ce document décrit les Services d'optimisation de la collaboration.

Documents connexes : ce document doit être lu avec les documents suivants, également disponibles à l'adresse <http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/> : (1) Glossaire des termes, (2) Liste des services non pris en charge et (3) Directives de gravité de Cisco. Tous les termes en lettres capitales utilisés dans cette description revêtent la signification présentée dans le Glossaire.

Vente directe par Cisco. Si vous avez souscrit ces Services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à votre contrat cadre de services (MSA), contrat de services Cisco (ASA) ou tout autre contrat de services équivalent qui vous lie à Cisco. Tous les termes en majuscules ne faisant pas l'objet d'une définition supplémentaire dans le présent document ont le sens qui leur est donné au sein du MSA ou du contrat de services équivalent signé entre vous et Cisco. S'il n'est pas déjà couvert dans votre MSA ou accord de service équivalent, ce document doit être consulté conjointement avec les documents connexes mentionnés ci-dessus. En cas de conflit entre la présente description de service et votre contrat MSA (ou équivalent), 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. Il ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat (s'il en existe un) qui régit les conditions 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 : <http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/>. Tous les termes en majuscules ne faisant pas l'objet d'une définition supplémentaire dans le présent document ont le sens qui leur est donné au sein du Glossaire disponible à l'adresse URL susmentionnée.

Les Services d'optimisation de la collaboration visent à compléter le contrat d'assistance actuel pour les produits Cisco; ils ne sont disponibles que si tous les produits du réseau du Client sont couverts par un minimum de services de base tels que SMARTnet, Garantie à vie limitée et les Services applicatifs logiciels de Cisco, selon le cas. Le cas échéant, Cisco s'engage à fournir les Services d'optimisation de la collaboration décrits ci-dessous comme sélectionnés et détaillés sur le bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco fournit un devis pour les Services (le « Devis ») précisant l'étendue des Services et la durée de prestation de ces derniers par Cisco. Cisco doit recevoir un bon de commande faisant référence au devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les termes dudit document.

Table des matières

<<Services Collaboration Optimization>> Services d'optimisation de la collaboration.....	1
1. Résumé des Services et Responsabilités d'ordre général.....	4
1.1. Service des communications unifiées (UC) de Cisco	6
1.2. Vidéos d'entreprise : Services de soutien à l'analyse et à la création de rapports pour TelePresence (TARS).....	6
1.3. Service pour solutions de conférences et de messagerie instantanée (CIM).....	7
1.4. Services de soutien au développement personnalisé d'une solution Cisco de collaboration sociale (SC).....	8
2. Audits et évaluations.....	11
2.1. Services regroupés.....	11
2.1.1. Rapport de recommandations logicielles proactives (COS AA UC-PSR, COS AA CIM-PSR).....	11
2.1.2. Audit de la stabilité (COS AA UC-SA, COS AA BV-SA, COS AA CIM-SA)	12
2.1.3. Alerte de sécurité logicielle (COS AA UC-SSA, COS AA CIM-SSA)	13
2.2. Services Unified Communications.....	13
2.2.1. Évaluation de la sécurité UC (COS AA UC-SECA)	13
2.2.2. Stratégie des applications UC (COS AA UC-AS)	14
2.2.3. Harmonisation des activités UC (COS AA UC-BA).....	15
2.3. Services Customer Collaboration.....	16
2.3.1. Examen des recommandations logicielles UCC (COS AA UCC-PSR)	16
2.3.2. Examen de la conception architecturale UCC (COS AA UCC-ADR)	17
2.3.3. Analyse des risques logiciels UCC (COS AA UCC-SRA)	18
2.3.4. Audit du système UCC (COS AA UCC-SYA).....	19
2.4. Services Cisco Business Video.....	21
2.4.1. Recommandations proactives pour les logiciels et alertes de sécurité logicielle BV (COS AA BV-PSR SSA)	21
2.5. Services de gestion des changements pour solution de collaboration.....	22
2.5.1. Évaluation de la gestion des changements pour solution de collaboration (COS AA CCM-A).....	22
2.5.2. Stratégie et gouvernance de la gestion des changements pour solution de collaboration (COS AA CCM-SG)	23
2.5.3. Marketing et communication de la gestion des changements pour solution de collaboration (COS AA CCM-MKTG).....	23
2.5.4. Formation à la gestion des changements pour solution de collaboration (COS AA CCM-T).....	24
2.6. Services de collaboration sociale de Cisco.....	25
2.6.1. Services de soutien pour la solution de collaboration sociale grâce à des scénarios d'utilisation (COS AA SC-USE)	25
3. Assistance à l'optimisation.....	25
3.1. Services regroupés.....	25
3.1.1. Assistance continue à la conception (COS OS UC-OS, COS OS CIM-OS).....	25
3.1.2. Gestion du projet (COS OS UC-PM, COS OS UCC-PM, COS OS BV-PM, COS OS CIM-PM, COS OS SC-PM).....	26
3.1.3. Assistance à distance pour les mises à niveau (COS OS BV-RU, COS OS CIM-RU).....	27
3.2. Services des communications unifiées.....	28
3.2.1. Service de soutien à la mise en œuvre du système UC (COS OS UC-IS).....	28
3.2.2. Tests du réseau UC (COS OS UC-NTEST).....	29
3.2.3. Migration de suivi rapide du système UC (COS OS UC-FTM)	30
3.3. Services Customer Collaboration.....	34
3.3.1. Examen de la conception des scripts UCC (COS OS UCC-SDR).....	34
3.3.2. Découverte des rapports UCC (COS OS UCC-RPTD).....	36
3.3.3. Planification des capacités UCC (COS OS UCC-CAPR).....	36
3.3.4. Transformation de la gestion commerciale UCC (COS OS UCC-BMT).....	37
3.3.5. Conseils liés aux activités UCC (COS OS UCC-CONS).....	38
3.3.6. Planification de la stratégie de migration UCC (COS OS UCC-MIG).....	41
3.4. Services d'ingénierie sur mesure pour la solution de collaboration du Client.....	43
3.4.1. Adaptateur de passerelle en temps réel UCC WFM pour Aspect (COS OS UCC-RTA-ASP).....	43
3.4.2. Adaptateur de passerelle en temps réel UCC WFM pour IEX (COS OS UCC-RTA-IEX)	44
3.4.3. Adaptateur de passerelle en temps réel UCC WFM pour ODBC (COS OS UCC-RTA-ODBC).....	45
3.4.4. Adaptateur de base de données historique UCC WFM pour Aspect (COS OS UCC-WFM-ASP)	45
3.4.5. Adaptateur de base de données historique UCC WFM pour IEX (COS OS UCC-WFM-IEX)	46
3.4.6. Extension de passerelle d'applications UCC pour ODBC (COS OS UCC-GWY-ODBC)	47
3.4.7. Extension de passerelle d'applications UCC pour XML (COS OS UCC-GWY-XML).....	48
3.4.8. Extension de passerelle d'applications UCC pour système de mise en file d'attente des messages (MQ) IBM (COS OS UCC-GWY-MQ).....	49
3.4.9. Client UCC VRU pour Java (COS OS UCC-JAVA-VRU).....	49
3.4.10. Élaboration de rapports sur mesure UCC (COS OS UCC-RPT-CUSTOM)	50
3.4.11. Adaptateur UCC pour Knowlagent (COS OS UCC-KNOWLAGENT)	51
3.4.12. Serveur dédié à l'élaboration de rapports sur l'utilisation des liaisons UCC (COS OS UCC-RPT-TURTS).....	51

3.4.13.	Rapports WrapUp UCC (COS OS UCC-RPT-WRAPUP)	52
3.4.14.	Client UCC VRU pour .NET (COS OS UCC-JAVA-VRU)	52
3.4.15.	Service Web UCC CTIOS (COS OS UCC-CTIOS-WEBSVC).....	53
3.4.16.	JavaBeans UCC CTIOS (COS OS UCC-CTIOS-JAVA)	54
3.4.17.	Service de contrôle de téléphone IP UCC (COS OS UCC-IPPCS)	54
3.5.	Services Cisco Business Video.....	55
3.5.1.	Examen de la conception architecturale BV (COS OS BV-DDR)	55
3.5.2.	Conseils liés aux stratégies BV (COS OS BV-STRATEGY).....	56
3.5.3.	Service d'analyse et de création de rapports pour la solution TelePresence BV (COS OS BV-TARS).....	57
3.5.4.	Service consultatif d'analyse et de création de rapports pour solution TelePresence BV (COS OS BV-TARS-C)	58
3.6.	Services de conférences et de messagerie instantanée (CIM) de Cisco	60
3.6.1.	Expert en matière de CIM (COS OS CIM-SME).....	60
3.7.	Services de collaboration sociale de Cisco	61
3.7.1.	Service de conseils et d'analyse SC (COS OS SC-CONS).....	61
3.7.2.	Soutien au développement sur mesure SC (COS OS SC-CDS)	61
3.7.3.	Expert en matière de SC (COS OS SC-SME).....	62
3.7.4.	Service de création de communauté pour solution de collaboration sociale (COS OS SC-CCE).....	63
3.7.5.	Heures de bureau SC (COS OS SC-OH)	63
3.7.6.	Surveillance des forums d'entraide en ligne SC (COS OS SC-HDFM).....	64
4.	Direction des opérations.....	65
4.1.	Services regroupés.....	65
4.1.1.	Analyse de la gestion des risques d'exploitation de collaboration (COS OM UC-ORMA)	65
4.1.2.	Services de planification de l'assistance opérationnelle de la solution de collaboration (COS OM UC-OSPS).....	67
4.1.3.	Analyse de la résilience pour solution de collaboration (COS OM UC-RA).....	69
4.1.4.	Services d'amélioration opérationnelle pour solution de collaboration (COS OM UC-OES).....	70
4.1.5.	Assistance à la gestion des incidents et des problèmes (COS OM UC-IM, COS OM CIM-IPM, COS OM BV-IPM).....	74
4.1.6.	Assistance aux changements (COS OM UC-CS, COS OM UCC-CS, COS OM BV-CS).....	75
4.2.	Services des communications unifiées.....	76
4.2.1.	Élaboration de dossier d'exploitation opérationnel UC (COS OM UC-RB).....	76
4.3.	Services Customer Collaboration.....	77
4.3.1.	Assistance à la gestion des incidents UCC (COS OM UCC-IM)	77
4.3.2.	Contrôle d'intégrité de l'assistance opérationnelle UCC (COS OM UCC-OSR-HC)	78
4.3.3.	Examen d'assistance d'exploitation UCC (COS OM UCC-OSR).....	78
4.4.	Services de collaboration sociale de Cisco	79
4.4.1.	Assistance SC (COS OM SC-S).....	79
5.	Connaissances et apprentissage	81
5.1.	Services regroupés.....	81
5.1.1.	Session de transfert des connaissances à distance (COS KL UC-KT, COS KL UCC-KT, COS KL CIM-KT, COS KL SC-KT).....	81
5.2.	Services de vidéos d'entreprise de Cisco	82
5.2.1.	Transfert des connaissances et encadrement BV (COS KL BV-KT)	82
5.3.	Services de conférences et de messagerie instantanée de Cisco.....	83
5.3.1.	Services didactiques de l'université Cisco WebEx (COS KL CIM-WBU)	83
5.4.	Service de connaissances modulaires sur la collaboration Cisco	84
5.4.1.	Service de connaissances modulaires sur la collaboration Cisco (COS KL CMKS)	84
5.5.	Centre de référence de collaboration Cisco.....	85
5.5.1.	Centre de référence de collaboration (COS KL CCM-CRC).....	85

1. Résumé des Services et Responsabilités d'ordre général

Les Services d'optimisation de la collaboration comportent plusieurs volets : Audits et évaluations, Assistance à l'optimisation, Gestion opérationnelle et Connaissances et apprentissage. Les Services d'optimisation de la collaboration prévoient une fourniture à distance de l'assistance Cisco pour une ou plusieurs des gammes suivantes de produits Cisco :

Technologies

- Communications unifiées
 - Cisco Unified Communications Manager, Cisco Unity Connection, Cisco Unified Presence, Cisco Mobility, Cisco Unified Personal Communicator (CUPC), Cisco Mobile Communicator, Cisco Unified Contact Center Express et Cisco Emergency Responder
- Collaboration avec le Client (UCC)
 - Unified Contact Center Enterprise/Host Editions (UCCE/UCCH), Unified Contact Center ICM (UICM), Unified Customer Voice Portal (UCVP), Unified Interactive Voice Response (IP-IVR) et Cisco Unified Intelligent Center (CUIC) pour le développement de rapports Unified Contact Center.
- Solutions de vidéos d'entreprise (BV)
 - Cisco TelePresence
- Solutions de conférences et de messagerie instantanée (CIM)
 - Unified MeetingPlace, Cisco WebEx, Cisco WebEx Connect et Cisco Jabber
- Collaboration sociale (SC)
 - Cisco WebEx Social

Cisco s'engage à fournir les Services d'optimisation de la collaboration décrits ci-dessous comme sélectionnés et détaillés sur le bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco fournit un devis pour les Services (le « Devis ») précisant l'étendue des Services et la durée de prestation de ces derniers par Cisco. Cisco doit recevoir un bon de commande faisant référence au devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les termes dudit document.

Les références à la solution de collaboration de Cisco doivent désigner une solution composée de logiciels et de matériel Cisco requis pour une ou plusieurs des technologies identifiées dans le Devis.

Responsabilités de Cisco

Sauf indication contraire, Cisco fournira les Services d'optimisation de la collaboration au cours des heures ouvrables standard et à distance.

Les Services d'optimisation de la collaboration constituent une offre de conseils visant à analyser la solution de collaboration de Cisco actuellement installée et déployée par le Client.

Les Services d'optimisation de la collaboration de Cisco prévoient la prestation des Services décrits ci-après. Cisco s'engage à fournir l'assistance générale suivante pour tous les Services sélectionnés par le Client :

Assistance générale de Cisco

- Désigner un ingénieur (« Ingénieur des services Cisco ») qui jouera le rôle d'interlocuteur principal du Client pour son réseau.
- Planifier jusqu'à quatre (4) visites trimestrielles par an (sans dépasser huit (8) jours au total) sur le site du Client afin de vérifier les Éléments livrables et les Activités, et de planifier le trimestre suivant. Les déplacements supplémentaires seront convenus entre les deux parties selon le tarif de déplacement et de main-d'œuvre en vigueur de Cisco.
- Planifier des conférences téléphoniques régulières (généralement hebdomadaires) pour passer en revue l'état de la solution de collaboration du Client, le calendrier et les Services fournis.

- Mettre des outils de collaboration à disposition pour organiser des réunions, gérer la documentation, la messagerie instantanée, le partage bureautique, et des espaces de collaboration.
- Établir un alias de messagerie Cisco spécifique au Client pour faciliter la communication avec l'Ingénieur des services Cisco.
- Fournir certains outils de collecte de données que Cisco juge adéquats pour recueillir les données de la solution de collaboration durant toute la durée des Services, à condition que tous les frais dus et exigibles en vertu de cette description de service aient été acquittés. Les outils de collecte de données peuvent ou peuvent ne pas inclure du matériel ou des logiciels. Le client reconnaît et accepte que Cisco conserve son plein droit, titre et intérêt sur les outils de collecte de données. Outre les outils fournis par Cisco, l'Ingénieur des services Cisco peut utiliser les données, scripts ou outils internes fournis par le Client pour recueillir les données de la solution de collaboration du Client.

Responsabilités générales du Client

- Garantir la participation des parties prenantes clés et du personnel commercial, d'ingénierie et d'exploitation au cours des réunions de lancement, des entretiens, des ateliers et des sessions d'examen des conclusions.
- Donner à Cisco des informations détaillées qui décrivent les besoins et objectifs du Client pour son réseau, y compris, mais sans s'y limiter, l'évolutivité, la sécurité et la facilité de gestion, le calendrier de lancement et les changements, ainsi que les composants de la solution tels que le matériel, la quantité et les versions des logiciels.
- Désigner entre deux (2) et six (6) représentants techniques. Il doit s'agir d'employés du Client réunis dans un centre d'assistance réseau (le Centre d'assistance technique du Client, ou CAT), qui joueront le rôle d'interlocuteurs techniques privilégiés avec l'Ingénieur des services Cisco. Le Client désignera des ingénieurs contacts expérimentés et dotés des compétences appropriées pour apporter les modifications nécessaires à la configuration du réseau. Un cadre supérieur (membre de la direction ou de l'équipe technique) sera désigné pour remplir la fonction d'interlocuteur principal du Client en charge de la gestion de la mise en œuvre des services choisis dans le cadre de cette description de service (par exemple, présider les conférences téléphoniques hebdomadaires, faciliter la hiérarchisation des projets et des activités).
- Le CAT du Client doit maintenir une gestion réseau centralisée pour son réseau pris en charge en vertu de la présente description de service et être en mesure de fournir une assistance de niveau 1 et de niveau 2.
- Fournir un accès électronique raisonnable au réseau du Client pour permettre à l'Ingénieur des services Cisco d'apporter son aide.
- Si Cisco fournit des outils ou des scripts de collecte de données sur le site du Client, ce dernier doit s'assurer que ces outils ou scripts sont situés dans une zone sécurisée, dans un environnement réseau protégé au moyen d'un pare-feu et sur un réseau local (LAN) sécurisé, sous clef et avec accès limité aux employés du Client ou des sous-traitants qui ont besoin d'accéder aux outils de collecte de données et/ou ont besoin de connaître le contenu des résultats des outils de collecte de données. Dans le cas où les outils de collecte de données fournis par Cisco sont des logiciels, le client s'engage à mettre à disposition des ordinateurs appropriés et à télécharger les logiciels nécessaires. Le Client assume l'entière responsabilité en cas d'endommagement, de perte ou de vol des Outils de collecte de données lorsqu'ils sont en sa possession. Le Client doit retourner les Outils de collecte de données immédiatement suite à une instruction en ce sens de Cisco, à la date qui intervient le plus tôt entre : (i) l'expiration ou la résiliation de la description de service et (ii) la demande de Cisco de renvoi des Outils de collecte de données.
- Permettre aux services d'être fournis à distance; si, pour des raisons de sécurité ou autre, le Client ne permet pas l'installation d'outils de données, l'accès aux bases de données, aux serveurs pertinents et aux outils de configuration d'application, le Client devra alors s'acquitter des frais supplémentaires liés à l'exécution de ces services sur place dans des sites ou emplacements spécifiques.
- Fournir une carte de topologie du Réseau, des informations de configuration et des informations sur les nouvelles fonctionnalités implémentées selon les besoins.
- En cas de modification de la composition du réseau après que les Services sélectionnés dans cette description de service ont débuté, le Client doit en informer Cisco par écrit dans les dix (10) jours suivant la modification. Cisco peut modifier sa tarification si la composition du réseau a augmenté au-delà du devis d'origine pour les Services.
- Créer et gérer un alias de messagerie interne pour la communication avec l'Ingénieur des services Cisco.
- Endosser la responsabilité globale de tout impact des processus professionnels et de toutes les applications de modification de processus.
- Fournir à la ou aux personnes désignées des instructions sur les processus et les procédures pour initier les dossiers et engager l'Ingénieur des services avancés.

- Notifier Cisco de ses modes opératoires normalisés relatifs à ses pratiques d'entreprise, de sa nomenclature de fonctionnement interne et de réseau pour permettre à Cisco de communiquer efficacement et de discuter des dossiers avec le Client dans le contexte de l'environnement commercial du Client.
- Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à Cisco de réaliser une analyse des causes.
- Fournir une assistance à l'équipe de Cisco pour recueillir les informations nécessaires pour les services de performance et d'optimisation qui pourraient, ou non, utiliser des outils automatiques.
- Informer Cisco des projets en lien avec la solution de collaboration de Cisco et des changements majeurs pouvant avoir un impact sur l'architecture déployée qui sera prise en charge.

1.1. Service des communications unifiées (UC) de Cisco

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à :

- Fournir les informations concernant tous les accords sur les niveaux de service des communications unifiées de Cisco (Cisco UC).
- Fournir les informations concernant les applications Cisco UC prises en charge par la solution.
- Identifier les doutes et problèmes du Client vis-à-vis de Cisco UC.

1.2. Vidéos d'entreprise : Services de soutien à l'analyse et à la création de rapports pour TelePresence (TARS)

Les Services de soutien à l'analyse et à la création de rapports pour TelePresence (TARS) de Cisco sont fournis par l'intermédiaire du Service de soutien TARS de Cisco pour toute l'assistance destinée à la solution Cisco d'analyse et de création de rapports pour TelePresence du Client. Le CAT de Cisco n'ouvrira aucun Dossier pour le TAR; le Client doit prendre contact directement avec le Service de soutien TARS de Cisco pour obtenir de l'aide.

Hypothèses

- Tous les Services sont fournis à distance sur le site du Client, sauf accord contraire écrit de Cisco.
- Le Client sera informé par Cisco de la possibilité de renouvellement du TARS quarante-cinq (45) jours au maximum avant la date d'expiration. Si le Client ne renouvelle pas le Service, il sera tenu de désactiver et de désinstaller le logiciel d'extraction de données. Cisco aidera le Client à désactiver et à désinstaller le logiciel d'extraction de données.
- Les demandes relatives à la création supplémentaire de modèle de rapport spécialisé et de formation devront faire l'objet d'une tarification et d'un contrat distincts.
- Tous les services seront fournis en anglais, sauf disposition contraire prise entre les parties.
- TARS nécessite CUCM (8.5) et TMS (13.x) ou une version ultérieure.
- S'il souhaite renouveler le logiciel d'analyse et de création de rapports pour TelePresence de Cisco au-delà de la durée initiale des Services, le Client sera invité à procéder au renouvellement par le biais du service commercial de Cisco.
- Le client est responsable de la détermination de ses besoins et doit conserver la responsabilité globale pour l'ensemble de l'impact des processus professionnels et les mises en œuvre de changement de processus.
- 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 décrits aux présentes sont basés sur les informations fournies à Cisco par le Client au moment de la prestation des Services.
- Cisco peut fournir au Client des logiciels afin de faciliter le diagnostic ou la résolution des problèmes. Ces logiciels sont la propriété de Cisco et le Client sera tenu de les restituer à Cisco sans délai si ce dernier en fait la demande.
- La résolution de problèmes considérés par Cisco comme des demandes d'amélioration ou des modifications par le Client de la configuration du système TARS, pour lesquels le TARS a été mis au point, devront faire l'objet d'un énoncé des travaux distinct.

Définitions supplémentaires

Les termes suivants, tels qu'ils sont définis ci-après, s'appliquent uniquement aux Services de soutien aux logiciels TAR :

- « **Correctif de bogue** » désigne toute modification ou révision apportée au TAR, autre qu'une amélioration, qui corrige une erreur ou fournit d'autres corrections.
- « **Dossier** » correspond à un problème d'assistance unique et aux efforts raisonnables nécessaires pour le résoudre, comme l'assistance technique fournie par le personnel du Partenaire tiers au Client concernant les questions, clarifications, problèmes, Correctifs de bogues, état et signalement de l'incident à l'égard des Logiciels TAR. Un problème de support unique ne peut être décomposé en questions subalternes. Si un Dossier comporte des questions multiples, chaque question secondaire est considérée comme un Dossier distinct. Un Dossier peut nécessiter plusieurs appels téléphoniques et des recherches hors ligne avant de parvenir à une résolution finale. Cisco a le droit de clore un Dossier si : a) le Dossier ne relève pas d'un problème, mais plutôt d'une demande d'amélioration, b) le Dossier ne relève pas d'un problème, mais plutôt d'une caractéristique inhérente au produit ou c) une solution de contournement a été prévue pour la résolution.
- « **Versión corrective** » désigne une version renfermant des correctifs aux défauts du logiciel qui ont été intégrés à toute version majeure ou de contenu antérieure.
- « **Amélioration** » désigne un changement, un ajout ou une nouvelle version, autre qu'un Correctif de bogue, apporté aux Logiciels TAR qui ajoute de nouvelles fonctions ou caractéristiques ou améliore les fonctions ou les performances en modifiant la conception du système.
- « **Agent d'extraction des données** » désigne le logiciel installé dans l'environnement réseau du Client, qui permet d'extraire et de transmettre les données requises pour assurer le fonctionnement des Services.

1.3. Service pour solutions de conférences et de messagerie instantanée (CIM)

Hypothèses relatives aux Solutions de conférences et de messagerie instantanée

- Le Client sera tenu d'assurer la coordination et la planification de chaque mise à niveau des Solutions de conférences et de messagerie instantanée auprès de ses communautés d'utilisateurs finaux.
- Le Client pourra s'appuyer sur un ou plusieurs administrateurs système dédiés aux Solutions de conférences et de messagerie instantanée afin de réaliser toutes les activités postérieures à l'installation.
- Si nécessaire, le Client devra s'assurer que son Site est prêt avant la date de prestation des Services prévue par Cisco. Tous les coûts supplémentaires engagés par le Client du fait de retards relèvent de sa responsabilité exclusive.
- Cisco ne sera aucunement responsable de tout dommage résultant d'une erreur dans les spécifications de conception du réseau ni de tout dommage causé suite à l'application par le Client des recommandations de Cisco.
- Cisco n'assumera pas la possession du réseau du Client, des spécifications de conception du réseau, et/ou leur échec à résulter en une implémentation réussie.
- Si du matériel est requis pour assurer le fonctionnement normal du Logiciel, le Client achètera le matériel, dans le cadre d'un contrat distinct, afin d'obtenir la version du Logiciel.
- Le client peut, s'il le désire, refuser d'accepter une version de logiciel sauf si cette version est requise pour la conformité à la sécurité ou réglementaire.
- Les caractéristiques facultatives présentes dans les nouvelles versions de logiciels peuvent être facturées si elles ne sont pas actuellement installées sur le système du Client.
- Les Services pour l'infrastructure du réseau et les applications du réseau autres que la solution de conférences et de messagerie instantanée (par exemple, la téléphonie IP, le réseau de diffusion de contenu, le centre de contacts, les technologies LAN sans fil) sont fournis dans le cadre d'un contrat distinct.
- Les mises à jour relatives à la Solution de conférences et de messagerie instantanée ne sont pas fournies dans le cadre de ce Service. Toute mise à jour que le Client décide de recevoir sera fournie dans le cadre d'un contrat de service distinct.

1.4. Services de soutien au développement personnalisé d'une solution Cisco de collaboration sociale (SC)

Les Services de développement personnalisé d'une solution Cisco de collaboration sociale offrent une assistance technologique pour les applications développées sur mesure pour la solution Cisco WebEx Social du Client.

Responsabilités de Cisco

- Fournir le Soutien au développement pendant les heures ouvrables standard de Cisco pour les applications logicielles personnalisées de la solution Cisco de collaboration sociale. Cisco déploiera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour répondre dans un délai d'une (1) heure aux Dossiers reçus au cours des heures ouvrables standard. Pour les Dossiers reçus en dehors des heures ouvrables standard de Cisco, ce dernier répondra au plus tard le jour ouvrable suivant. Les heures ouvrables standard de Cisco vont de 9 h à 17 h (heure normale de l'Est), du lundi au vendredi, hors jours fériés observés par Cisco.
- Fournir une assistance via Cisco.com, par téléphone ou par courrier électronique, selon la solution la plus appropriée, pendant les heures ouvrables standard de Cisco
- Fournir un accès aux ingénieurs ayant une bonne connaissance de l'Application logicielle personnalisée de la solution Cisco de collaboration sociale, qui fourniront une assistance à distance et des services de résolution des problèmes de base au Client et répondront aux demandes formulées par ce dernier. Sur demande, Cisco accédera à distance au système du Client afin d'analyser les problèmes. Le Client autorise par la présente un tel accès. Cela est effectué avec l'autorisation du Client uniquement, et le personnel de Cisco n'accédera à ces systèmes qu'en vertu d'une autorisation fournie par le Client. Cisco peut fournir au Client des logiciels afin de faciliter le diagnostic ou la résolution des problèmes. De tels logiciels demeurent la propriété de Cisco et doivent être retournés à Cisco rapidement si ce dernier en fait la demande.
- Fournir au Client un niveau d'accès approprié à Cisco.com.
- Fournir au Client une méthode de communication des informations de dossiers supplémentaires pour les problèmes liés aux Applications logicielles personnalisées de la solution Cisco de collaboration sociale que rencontre le Client.
- Fournir le niveau approprié de ressources techniques en fonction de la gravité du problème et du temps passé pour aider le Client à résoudre son problème. S'il est mutuellement convenu que les ressources techniques de Cisco présentes sur site doivent être mobilisées pour procéder à une résolution, Cisco enverra l'assistance technique requise, à condition toutefois que le Client rembourse Cisco de tous les frais de main-d'œuvre et de transport à hauteur des tarifs alors pratiqués par Cisco. Cisco se réserve le droit de facturer le temps de trajet.

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à :

- Garantir la participation des parties prenantes clés et du personnel commercial, d'ingénierie et d'exploitation au cours des réunions de lancement, des entretiens, des ateliers et des sessions d'examen des conclusions.
- Ouvrir un dossier de dépannage et fournir une description suffisante du problème.
- Désigner un point de contact unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un suppléant à contacter en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence du contact principal.
- Le Client doit fournir, sans que cela n'engendre de frais pour Cisco, un accès raisonnable à l'Application logicielle personnalisée de la solution Cisco de collaboration sociale via une méthode sécurisée (Cisco VPN ou session WebEx par exemple) de manière à ce que les problèmes puissent être diagnostiqués et corrigés à distance. Le Client devra également mettre à la disposition de Cisco les mots de passe système actuels afin que ce dernier puisse fournir ce diagnostic et cette assistance à distance.
- Il incombe au Client de fournir tout matériel nécessaire à la localisation des défaillances.
- Le Client reconnaît qu'il est uniquement habilité à recevoir les Services sur l'Application logicielle personnalisée de la solution Cisco de collaboration sociale pour lesquels il s'est acquitté de la licence logicielle et des frais d'assistance applicables lorsqu'il a souscrit les Services pour ladite Application logicielle personnalisée de la solution de collaboration sociale. Cisco se réserve le droit, moyennant un préavis raisonnable, d'effectuer une vérification de l'Application logicielle personnalisée du Client et des dossiers pour valider un tel droit et pour facturer la prise en charge si Cisco estime qu'une prise en charge non autorisée a été fournie, en appliquant des intérêts au taux maximal prévu par la loi, et les frais applicables, comprenant, sans toutefois s'y limiter, les honoraires d'avocats et les frais de vérification.

- Le Client mobilisera du personnel qualifié pour travailler avec les ingénieurs spécialisés dans les Applications logicielles personnalisées de la solution Cisco de collaboration sociale.
- Le Client s'engage à fournir à Cisco des informations suffisantes pour tenter de résoudre le problème. Le Client s'engage à fournir des informations telles qu'une brève description du problème signalé, la classification du problème, la date à laquelle le problème a été rencontré pour la première fois, la date à laquelle le problème a été signalé, la manière dont le problème a été localisé et reproduit et, si possible, à fournir le programme de test et/ou les journaux faisant état du problème.
- Le Client permettra à Cisco d'accéder aux logiciels qu'il a développés et qui sont nécessaires pour résoudre les Dossiers relatifs à l'Application logicielle personnalisée de la solution Cisco de collaboration sociale signalés par le Client.
- Le Client peut se connecter, contrôler et mettre à jour ses Dossiers par voie électronique sur le site Cisco.com.

Hypothèses

- Tous les Services sont fournis à distance par Cisco sur le site du Client, sauf accord contraire écrit de Cisco.
- Tous les services seront fournis en anglais, sauf disposition contraire prise entre les parties.

Services non couverts

Les éléments suivants ne sont pas prévus par les Services de soutien au développement personnalisé :

- Toute personnalisation, mise à niveau ou portage de l'Application logicielle personnalisée de la solution Cisco de collaboration sociale, ou main-d'œuvre pour installer ladite Application. Ces services peuvent être fournis dans le cadre d'un contrat distinct.
- Toute assistance pour des modifications apportées par le Client à l'Application logicielle personnalisée de la solution Cisco de collaboration sociale.
- Toute assistance pour des problèmes liés à l'Application logicielle personnalisée de la solution Cisco de collaboration sociale qui sont diagnostiqués par Cisco comme étant des demandes d'amélioration ou de modification de la configuration du système pour laquelle l'Application logicielle personnalisée a été développée. Cisco considère la résolution des problèmes comme étant une Amélioration pour laquelle un énoncé des travaux distinct entre les parties est nécessaire.
- Tout matériel ou produit tiers que le Client peut être amené à acheter en lien avec cette Description de service.
- La prise en charge ou le remplacement de l'Application logicielle personnalisée de la solution Cisco de collaboration sociale altérée, modifiée, mal utilisée, détruite ou endommagée par des causes naturelles ou à la suite d'un acte de négligence, d'un acte délibéré ou d'une omission de la part du Client hors du cadre spécifié dans la documentation applicable fournie par Cisco.
- Les Services ayant pour objectif de résoudre les problèmes liés à l'Application logicielle personnalisée de la solution Cisco de collaboration sociale provoqués par des produits tiers, des causes indépendantes de la volonté de Cisco ou du non-respect par le Client de ses responsabilités, telles qu'indiquées dans la présente description de service.
- Toute assistance, mise à niveau ou maintenance de Produits autres que l'Application logicielle personnalisée de la solution Cisco de collaboration sociale, comme cela est défini dans la présente description de service.
- Les services requis pour des outils de développement ou tout autre logiciel d'une autre marque que Cisco installés dans le Produit.
- Toute mise à niveau matérielle requise pour exécuter une Application logicielle personnalisée de la solution Cisco de collaboration sociale nouvelle ou mise à jour.
- Le Client reconnaît qu'il est seulement en droit de recevoir les services d'assistance inclus dans l'Option d'assistance pour laquelle il a payé des frais de prise en charge distincts. Si Cisco prend en charge des Dossiers ou des Applications personnalisées supplémentaires allant au-delà de la commande du client, Cisco se réserve le droit de facturer cette prise en charge si Cisco estime qu'une prise en charge non autorisée a été fournie.
- Le client reconnaît qu'il ne bénéficie pas d'une assistance sur les produits Cisco qui ne sont pas couverts par le présent Contrat. L'assistance sur les produits Cisco est couverte par des contrats de maintenance des services distincts.
- Cisco n'est pas tenu d'assurer une assistance sur site en vertu de la présente Description de service. Pour toute demande de maintenance de diagnostic et de réparation sur site soumise à Cisco, le Client doit, sauf consentement mutuel, rembourser Cisco de toutes les dépenses de main-d'œuvre et de déplacement selon les tarifs de Cisco alors en vigueur.

Définitions supplémentaires

Les termes suivants, tels qu'ils sont définis ci-après, s'appliquent uniquement aux Services de soutien au développement personnalisé d'une solution Cisco de collaboration sociale :

- « **Correctif de bogue** » désigne toute modification ou révision apportée à l'Application logicielle personnalisée, autre qu'une amélioration, qui corrige une erreur ou fournit d'autres corrections.
- « **Dossier** » correspond à un problème d'assistance unique et aux efforts raisonnables nécessaires pour le résoudre, comme l'assistance technique fournie par le personnel de Cisco au Client concernant les questions, clarifications, problèmes, Correctifs de bogues, état et signalement de l'incident à l'égard de l'Application logicielle personnalisée. Un problème de support unique ne peut être décomposé en questions subalternes. Si un Dossier comporte des questions multiples, chaque question secondaire est considérée comme un Dossier distinct. Un Dossier peut nécessiter plusieurs appels téléphoniques et des recherches hors-ligne avant de parvenir à une résolution finale. Cisco a le droit de clore un Dossier si : a) le Dossier ne relève pas d'un problème, mais plutôt d'une demande d'amélioration, b) le Dossier ne relève pas d'un problème, mais plutôt d'une caractéristique inhérente du produit ou c) une solution de contournement a été prévue pour la résolution.
- « **Équipe d'assistance des Services pour le développement personnalisé** » désigne le centre d'assistance technique qui prend en charge l'Application logicielle personnalisée de la solution Cisco de collaboration sociale.
- « **Amélioration** » désigne un changement, un ajout ou une nouvelle version, autre qu'un Correctif de bogue, apporté aux Logiciels développés sur mesure qui ajoute de nouvelles fonctions ou caractéristiques ou améliore les fonctions ou les performances en modifiant la conception du système.

2. Audits et évaluations

2.1. Services regroupés

2.1.1. Rapport de recommandations logicielles proactives (COS AA UC-PSR, COS AA CIM-PSR)

Le service Rapport de recommandations logicielles proactives est une composante de la gamme des Services d'optimisation de la collaboration. Il est recommandé pour répondre aux domaines liés aux logiciels : bogues logiciels, notices urgentes, publications de fin de vie / commercialisation (EoX), augmentation du nombre de dossiers communiqués au Centre d'assistance technique (CAT) du Client, croissance du réseau, demandes de nouvelles fonctionnalités de la part du Client, problèmes de gestion de la configuration, nouvelles versions logicielles Cisco et mises à jour des formations logicielles. Le Service identifie et évalue la liste des défauts ouverts présents dans une version logicielle qui renferme les fonctionnalités répondant aux besoins actuels et futurs en termes de caractéristiques, fonctionnalités et/ou capacités du Client. Le processus évalue également la manière dont les événements planifiés (mises à niveau matérielles et logicielles notamment) auraient un impact sur le niveau de version logicielle actuel.

Le Service de recommandations logicielles proactives est disponible pour une ou plusieurs des technologies suivantes, selon ce qui est indiqué dans le devis du Client :

- Communications unifiées
- Solutions de conférences et de messagerie instantanée (CIM)

Responsabilités de Cisco

- Obtenir l'inventaire du logiciel de la solution Cisco de collaboration auprès du Client.
- Recueillir toutes les informations, caractéristiques et fonctionnalités des logiciels et les besoins de capacités auprès du Client.
- Évaluer les mises à jour actuelles et ciblées des logiciels pour des questions d'interopérabilité.
- Déterminer si les versions actuelles des logiciels supporteront les besoins actuels et ciblés du Client.
- En fonction de l'environnement du Client et de ses besoins ciblés en termes de fonctionnalités, élaborer une stratégie logicielle actuelle et ciblée en identifiant les versions spécifiques permettant d'atteindre ces objectifs.
- Déterminer la stratégie de mise à niveau et de correctif pour la solution Cisco de collaboration en fonction des besoins opérationnels du Client.
- Élaborer le Rapport de recommandations logicielles proactives sur la base des conclusions. En fonction de la complexité de l'environnement et des capacités, l'Ingénieur des services Cisco peut :
 - Discuter de la mise en œuvre d'une ou plusieurs solutions alternatives.
 - Identifier et minimiser les risques en offrant des recommandations au Client sur la manière de tester le système,
 - Discuter avec le Client d'expériences analogues en termes d'environnement.
- Examiner et présenter le Rapport de recommandations logicielles proactives au Client afin qu'il l'approuve.
 - **Élément livrable : Rapport de recommandations logicielles proactives**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Désigner un point de contact unique qui sera disponible au cours des heures ouvrables standard de Cisco pour rencontrer l'Ingénieur des services Cisco et discuter des besoins en termes de site et de système.
- Fournir les détails des versions actuelles des logiciels et du matériel pour l'ensemble des composants de la solution Cisco de collaboration.
- Fournir des diagrammes d'architecture évolués, illustrant les emplacements des composants (par exemple, emplacement géographique ou emplacement au sein du réseau).
- Fournir les besoins actuels et futurs en caractéristiques, fonctionnalités et capacités, y compris documents d'origine des exigences liées à la solution Cisco de collaboration, ainsi que tout autre renseignement pertinent demandé par Cisco.
- Mobiliser les ressources nécessaires identifiées par Cisco.
- Examiner la solution proposée ou la ou les solutions alternatives pour les problèmes du Client et fournir l'approbation pour la mise en œuvre de la ou des solutions.

- Permettre un accès sur site et/ou à distance aux périphériques réseau liés à toute mise à niveau logicielle proposée et mutuellement convenue.
- Examiner et approuver le Rapport de recommandations logicielles proactives.

2.1.2. Audit de la stabilité (COS AA UC-SA, COS AA BV-SA, COS AA CIM-SA)

Le service Audit de la stabilité prévoit une collecte et une analyse de données relatives à différentes zones du réseau du Client, notamment la conception de l'infrastructure, l'intégrité des périphériques, le matériel, les versions logicielles et la configuration spécifique aux applications sur la base du respect des pratiques exemplaires de Cisco pour les déploiements de solution de collaboration. Le processus identifiera les carences et risques potentiels au sein du ou des systèmes qui devront être résolus pour arriver à un environnement stable sur la base des pratiques exemplaires du secteur et de Cisco et des modèles de travail reconnus.

Le Service d'audit de la stabilité est disponible pour une ou plusieurs des technologies suivantes, selon ce qui est indiqué dans le devis du Client :

- Communications unifiées
- Solutions de conférences et de messagerie instantanée (CIM)
- Solutions de vidéos d'entreprise (BV)

Responsabilités de Cisco

- Organiser des entretiens sur site ou à distance avec divers membres du personnel d'administration et d'exploitation pour la collecte et l'analyse des informations, la détermination des niveaux de logiciel et les modifications de configuration recommandées.
 - Recueillir les données de configuration des logiciels de la solution Cisco de collaboration à l'aide de l'outil d'audit des communications unifiées (UCAT), d'outils tiers et de la fiche technique d'audit de la stabilité.
 - Réaliser un inventaire complet de l'infrastructure actuelle du réseau.
 - Obtenir les outils de la Suite logicielle de gestion des communications unifiées de Cisco, si besoin est.
 - Analyser les informations et les données recueillies et créer un Rapport d'audit de la stabilité mettant en exergue les lacunes potentielles et les recommandations de logiciels et/ou de configuration, en se basant sur les pratiques exemplaires de Cisco.
 - Communiquer et examiner les conclusions et les recommandations du Rapport d'audit de la stabilité avec le Client afin qu'il approuve ces éléments.
 - Si le Client inclut la composante Vidéos d'entreprise (BV), outre les responsabilités décrites ci-dessus, Cisco peut :
 - Inclure les éléments suivants : configuration des codecs, configuration des logiciels et du matériel afférents au serveur CUCM, configuration de CTS-MAN, configuration de CTMS, statistiques de réunions, analyse SLA pour l'emplacement optimisé de CTMS dans le réseau et analyse et configuration de la redondance des composants.
 - Collecter des informations par l'intermédiaire d'une analyse des composants du réseau de TP PATH et des données, identifier les lacunes en se basant sur l'analyse de ces données.
- **Élément livrable : Rapport d'audit de la stabilité**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- L'Ingénieur d'exploitation du Client fournit un accès à l'environnement réseau, notamment un accès à l'inventaire et aux informations documentées sur le réseau, ainsi que des connexions à du matériel de diagnostic approuvé pour la collecte des informations.
- Obtenir l'approbation du Client pour déployer les outils tiers ou Cisco pour la détection réseau, l'inventaire et la collecte des données liées aux performances.
- Fournir à Cisco une exemption de sécurité pour utiliser tout logiciel de Cisco ou tiers sur son réseau afin de pouvoir procéder à la collecte des données et des informations sur les performances.
- Le Client s'engage à indiquer les problèmes de stabilité (le cas échéant), les défaillances récentes du réseau et les signalements de dossiers auprès du Centre d'assistance technique (CAT) de Cisco.
- Transmettre à Cisco un diagramme détaillé de la topologie du réseau, des rapports sur la détection et l'inventaire du réseau, ainsi que des statistiques ou rapports sur les performances, et achever l'inventaire de l'environnement Cisco existant, comme cela est indiqué dans le Devis du Client (le cas échéant).
- Communiquer la liste des participants devant être interviewés par Cisco en lien avec l'audit; le Client devrait préciser leur fonction professionnelle et leurs responsabilités au sein de l'organisation.

- Informer Cisco de tout retard lié aux modifications prévues dans le réseau jusqu'à la fin de l'Audit.
- Examiner, approuver et appliquer les recommandations figurant dans le Rapport d'audit de la stabilité.

2.1.3. Alerte de sécurité logicielle (COS AA UC-SSA, COS AA CIM-SSA)

Le service Alerte de sécurité logicielle offre une analyse proactive des avis de sécurité créés par Cisco (PSIRT). Si des problèmes de sécurité décelés sont susceptibles d'avoir un impact sur la solution de collaboration du Client dans laquelle les produits Cisco fonctionnent, ce dernier recommandera une ou plusieurs mesures à prendre pour protéger la solution Cisco de collaboration contre ces problèmes potentiels.

Le Service d'alerte de sécurité logicielle est disponible pour une ou plusieurs des technologies suivantes, selon ce qui est indiqué dans le devis du Client :

- Communications unifiées
- Solutions de conférences et de messagerie instantanée (CIM)

Responsabilités de Cisco

- Effectuer une analyse des notifications PSIRT de Cisco en expliquant comment ces avis peuvent avoir un impact sur la solution du Client.
- En fonction de la résolution PSIRT proposée, l'Ingénieur des services Cisco peut :
 - Aider le Client en lui formulant des recommandations sur le type de tests appropriés que le Client devrait effectuer.
 - Examiner des environnements similaires et corrélérer les caractéristiques et le code.
 - **Élément livrable : Rapport d'alerte de sécurité logicielle**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Fournir les détails de ses versions logicielles et matérielles actuelles pour les composants de la solution Cisco de collaboration achetés.
- Fournir des diagrammes d'architecture de haut niveau illustrant les emplacements des composants (par exemple, emplacement géographique ou emplacement au sein du réseau).
- Fournir les besoins en caractéristiques/fonctionnalités et capacités actuelles et ciblées, y compris les documents d'origine des besoins en conception de Cisco.
- Examiner la solution ou le contournement proposé pour les problèmes du client et fournit l'approbation pour l'implémentation de la/des solution(s).
- Permettre un accès sur site et/ou à distance aux périphériques réseau liés au problème. Si un accès sur site est nécessaire, le Client se chargera de régler les débours engagés par le personnel de Cisco.
- Examiner les recommandations telles qu'elles figurent dans le Rapport d'alerte de sécurité logicielle.

2.2. Services Unified Communications

2.2.1. Évaluation de la sécurité UC (COS AA UC-SECA)

L'Évaluation de la sécurité du système de communications unifiées (UC) offre aux Clients un rapport d'évaluation de la sécurité, des recommandations et une analyse des risques axés sur quatre éléments centraux de la solution :

- Sécurité de l'infrastructure du réseau Cisco UC : commutateurs, routeurs et liaisons de connexion (y compris le réseau Foundation via lequel transitent les données IP, le flux vocal et le trafic vidéo).
- Fonctionnalités de la sécurité du traitement des appels Cisco UC : les serveurs ainsi que les systèmes de traitement des appels via les routeurs (pour la gestion et le contrôle) sont inclus.
- Sécurité des points de terminaison Cisco UC : sont inclus les téléphones IP Cisco Unified, les téléphones logiciels, les terminaux vidéo et les dispositifs se connectant au réseau IP.
- Sécurité des applications Cisco UC : comprend les applications d'utilisateurs telles que la messagerie unifiée, les conférences, le contact des Clients et les outils personnalisés qui renforcent les capacités des systèmes de communication IP.

Responsabilités de Cisco

- Planifier avec le Client les activités de collecte de données et de détection pour l'évaluation de la sécurité UC.
- Réaliser une détection de l'audit de sécurité UC sur l'infrastructure UC et les composants y afférents, ainsi qu'une évaluation de la sécurité UC et une analyse des données pour recueillir les données à consigner dans l'évaluation de la sécurité UC.
- Analyser et créer le Rapport d'évaluation de la sécurité UC, en y consignant les recommandations et les conclusions de l'évaluation de la sécurité UC, et formuler des recommandations basées sur les meilleures pratiques pour atténuer les risques décelés dans l'environnement UC.
- Présenter et examiner le Rapport d'évaluation de la sécurité UC au Client afin qu'il l'approuve.
 - **Élément livrable : Rapport d'évaluation de la sécurité UC**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Fournir les schémas à jour de la topologie de l'infrastructure des communications unifiées (UC) de Cisco et des informations concernant l'architecture actuelle, la configuration, les périphériques et la stratégie de sécurité.
- Veiller à ce qu'aucune modification ne soit apportée à l'infrastructure de Cisco UC pendant toute la durée de l'Évaluation de la sécurité UC, qui pourra durer 4 semaines au maximum en fonction de la complexité de l'environnement.
- Fournir à Cisco une exemption de sécurité pour utiliser tout logiciel de Cisco ou tiers sur son réseau afin de pouvoir procéder à la collecte des données et des informations sur les performances.
- Aider les Ingénieurs des services Cisco en leur fournissant des réponses à toutes les questions posées au cours des entretiens, et ce dans un délai de trois (3) jours ouvrables.
- Rencontrer l'équipe en charge de l'Évaluation de la sécurité UC afin d'effectuer une analyse préliminaire et d'examiner l'ébauche du Rapport d'évaluation de la sécurité UC.
- Examiner et approuver le Rapport d'évaluation de la sécurité UC.

2.2.2. Stratégie des applications UC (COS AA UC-AS)

La Stratégie des applications des communications unifiées (UC) permettra d'identifier la feuille de route des applications appropriée en fonction des impératifs et exigences professionnels, des possibilités de transformation et une analyse des pratiques exemplaires ou des meilleurs exemples d'innovation chez des clients du secteur ou présentant un profil analogue.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et organiser des entretiens et/ou des sessions de travail avec les participants du Client en vue d'identifier les besoins et initiatives professionnels qui influenceront le plus une stratégie d'applications UC de Cisco.
- Passer en revue les applications actuelles avec prise en charge de la voix et les points d'intégration existants, ainsi que les applications majeures de l'entreprise (PRE, GRC, PLM, etc.) et les dépendances actuelles en termes de processus de TI et d'opérations de soutien.
- Créer un Rapport sur 2 à 3 ans décrivant les grandes lignes de la stratégie des applications UC, pouvant inclure :
 - Mettre en correspondance les applications et solutions de Cisco UC en fonction des exigences et initiatives professionnelles identifiées.
 - Évaluer la maturité des applications et/ou de la solution Cisco UC du Client en comparaison avec des organisations similaires du même secteur et des meilleurs exemples.
 - Créer un plan par phases sur 2 à 3 ans en fonction des exigences et de la vision ou de la maturité souhaitée du Client.
 - Décrire les possibilités de transformation ou d'optimisation professionnelle associées à chaque phase de la feuille de route.
- Travailler avec le Client afin de créer un modèle de services ou de hiérarchisation pour la fourniture du service (en associant les services d'applications aux segments des utilisateurs).
- Identifier les dépendances susceptibles d'avoir un impact sur les conclusions.
- Identifier les éléments architecturaux et techniques majeurs qui sont nécessaires pour fournir les applications et services Cisco UC.

- Identifier les dépendances potentielles des applications et les implications de prise en charge opérationnelle.
- Analyser et recommander des investissements en technologie et en procédés nécessaires à la prise en charge de la feuille de route d'applications.
 - **Élément livrable : Rapport décrivant les grandes lignes de la stratégie des applications UC**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Fournir un accès à la documentation des initiatives liées aux communications unifiées de Cisco.
- Fournir les buts et impératifs professionnels documentés.
- Fournir des coordonnées et planifier des réunions ou discussions avec les parties prenantes internes.
- Faciliter la planification de l'atelier et la coordination des ressources ou des locaux.
- Examiner et approuver les conclusions du Rapport décrivant les grandes lignes de la stratégie des applications UC.

2.2.3. Harmonisation des activités UC (COS AA UC-BA)

Le Service d'harmonisation des activités des communications unifiées (UC) offre une stratégie ainsi qu'une harmonisation « de contrôle » via un examen des exigences et impératifs professionnels et des initiatives Cisco UC prévues.

Responsabilités de Cisco

- Réaliser jusqu'à dix (10) entretiens de parties prenantes en vue d'identifier des possibilités de transformation Cisco UC ou liées à l'entreprise.
 - Examiner l'infrastructure réseau existante de Cisco UC et de la technologie de collaboration ainsi que le catalogue de services.
 - Analyser l'architecture et la stratégie de la technologie Cisco UC du Client.
 - Examiner les impératifs professionnels du Client et les applications clés de l'entreprise.
 - Identifier deux (2) exemples d'utilisation ayant procuré des avantages professionnels.
 - Récapituler les conclusions et fournir les recommandations du Rapport d'harmonisation des activités de Cisco UC.
- Faciliter, via des réunions ou un atelier, des discussions axées sur les possibilités d'optimisation des applications ou de la collaboration professionnelles identifiées.
- Présenter et examiner le Rapport d'harmonisation des activités UC au Client afin qu'il l'approuve.
 - **Élément livrable : Rapport d'harmonisation des activités UC**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Travailler avec les parties prenantes adéquates au niveau informatique et de l'entreprise pour planifier des discussions et distribuer des invitations à l'atelier.
- Lors des entretiens menés auprès des parties prenantes, examiner avec Cisco les possibilités de transformation Cisco UC ou liées à l'entreprise.
- Fournir les éléments suivants :
 - Infrastructure réseau existante de Cisco UC et de la technologie de collaboration ainsi que le catalogue de services.
 - Architecture et stratégie de la technologie Cisco UC existante
 - Impératifs professionnels et applications clés de l'entreprise
 - Aider Cisco à élaborer deux (2) exemples d'utilisation ayant procuré des avantages professionnels.
 - Mobiliser des ressources pour discuter de la Solution de communications unifiées de Cisco (Cisco UC) et de l'initiative professionnelle.
- Examiner et approuver les conclusions du Rapport d'harmonisation des activités UC.

2.3. **Services Customer Collaboration**

2.3.1. **Examen des recommandations logicielles UCC (COS AA UCC-PSR)**

Le Service d'examen des recommandations logicielles de la solution de collaboration du Client mobilise des ingénieurs Cisco, qui examinent les versions logicielles actuelles de la solution de collaboration du Client et l'impact potentiel lors de la planification de modifications sur l'environnement du centre de contacts unifiés (UCCE). Ce service inclut un audit logiciel qui recommande des mises à jour logicielles et/ou des correctifs en se basant sur des nettoyeurs de bogues, les dossiers ouverts auprès du CAT, les notices urgentes et les avis de sécurité. Le Service d'examen des recommandations logicielles de la solution de collaboration du Client examinera les nouvelles versions de logiciels, évaluera les interdépendances entre les composants du centre de contacts et identifiera les risques et défis potentiels découlant des modifications recommandées pour le logiciel de collaboration du Client. Ce service fournira au Client un examen continu des questions importantes concernant le centre de contacts unifiés telles que la fin de vie et la fin de commercialisation des versions logicielles. Cisco examinera le plan de mise en œuvre des mises à jour des versions logicielles de la solution de collaboration du Client et la planification des contingences pour fournir des recommandations basées sur les pratiques de pointe. Ce service exécutera une analyse de l'impact de ces notifications sur l'environnement de centre de contacts unifiés du Client.

Responsabilités de Cisco

- Planifier une réunion de lancement à distance avec le Client pour discuter du processus d'examen de recommandations logicielles.
- Obtenir les informations suivantes auprès du client :
 - Versions actuelles des logiciels et du matériel pour les composants de la solution de centre de contacts unifiés (par exemple, UCCE, UICM, UCVP).
 - Fournir un document de conception évoluée ou un diagramme architectural qui identifie l'emplacement des composants du centre de contacts.
 - Description de configuration pour chacun des composants clés.
 - Exigences détaillées de la solution de centre de contacts du Client qui comprennent, sans s'y limiter, l'évolutivité, la sécurité et la gérabilité.
 - Calendrier de lancement de la solution qui peut inclure, mais sans s'y limiter, les détails du nouveau service et les modifications d'emplacement du réseau.
 - Informations sur les besoins commerciaux et techniques du Client pour les nouvelles versions de logiciels du centre de contacts.
 - Processus de certification et/ou processus de test en laboratoire du Client.
 - Processus de contrôle des modifications du client
- Organiser une session de découverte de version logicielle de la solution de collaboration du Client.
- Identifier et recommander les versions applicables des logiciels de la solution de collaboration du Client qui répondent aux exigences des fonctionnalités actuelles.
- Pour tout problème non résolu, examiner à distance les versions et correctifs ponctuels pour gérer les éléments suivants :
 - Nettoyage des bogues, examen avec le Client des dossiers ouverts auprès du CAT (pour la solution de collaboration du Client) liés aux problèmes en suspens, aux notices urgentes et/ou aux avis de sécurité.
- Évaluer et élaborer des rapports sur les risques et défis découlant des modifications recommandées de logiciels et des interdépendances entre les composants du centre de contacts et la configuration.
- Examiner le plan de contingence du Client pour effectuer la transition du logiciel actuel du Client aux mises à jour du nouveau logiciel de la solution de collaboration du Client.
- Fournir un Rapport sur les versions logicielles au Client par courriel axé sur les points suivants :
 - Fournir les versions récentes des logiciels liés à la solution de collaboration du Client ainsi que des recommandations de mise à jour des logiciels.
 - Fournir les déclarations importantes sur la solution de collaboration du Client, telles que la fin de vie et la fin de commercialisation des versions logicielles.

- Fournir des conseils et des recommandations sur les notices urgentes et avis de sécurité liés à l'environnement du Client, au besoin.
- Fournir les déclarations de fin de commercialisation ou de fin de vie et les déclarations sur les versions des logiciels régulièrement examinées.
- Organiser l'atelier de recommandations de versions logicielles pour examiner les conclusions de l'évaluation et présenter les recommandations.
- Présenter au Client les conclusions et les recommandations figurant dans le Rapport de recommandations de versions logicielles afin qu'il approuve ces éléments.
 - **Élément livrable : Rapport de recommandations de versions logicielles**

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Fournir les versions actuelles des logiciels et du matériel pour les composants de la solution de centre de contacts unifiés (par exemple, UCCE, UICM, UCVP).
- Fournir des diagrammes d'architecture de haut niveau illustrant les emplacements des composants (par exemple, emplacement géographique ou emplacement au sein du réseau).
- Fournir un document de conception évoluée ou un diagramme architectural qui identifie l'emplacement des composants du centre de contacts.
- Informer Cisco de tout nouveau service ou de toute modification du réseau du centre de contacts unifiés.
- Dresser la liste des participants à la session de découverte à distance des versions logicielles de la solution de collaboration du Client.
- Le Client comprend que les domaines suivants sont exclus du service de recommandations de logiciels :
 - Matériel et architecture réseau des communications unifiées.
 - Assistance du système d'exploitation
 - Compatibilité du système d'exploitation au-delà de la solution, comme cela est documenté dans les spécifications de matériel et de logiciel de système de Cisco (nomenclature) pour les éditions Unified ICM/IPCC d'entreprise et hébergées.
- Planifier l'atelier à distance de recommandations de version logicielle (à distance, d'une durée maximale de 4 heures) pour examiner les conclusions de l'audit et présenter le rapport de recommandation de logiciels.

2.3.2. Examen de la conception architecturale UCC (COS AA UCC-ADR)

Le Service d'examen de la conception architecturale de la solution de collaboration du Client évalue l'évolutivité du système du centre de contacts unifiés et les exigences de conception architecturale de l'infrastructure pour répondre aux objectifs professionnels actuels et à venir du Client. La session de découverte d'examen de la conception architecturale est principalement axée sur l'alignement des objectifs commerciaux avec les activités de planification actuelles et futures. Dans le cadre de cette session, les nouvelles technologies, les modifications d'efficacité et d'expansion et d'autres sujets connexes seront présentés. L'atelier d'examen de la conception architecturale examine la conception d'architecture du Client en identifiant les lacunes et les améliorations potentielles et offre des recommandations basées sur les conclusions. Ces résultats et conclusions sont alors documentés et présentés au client dans le rapport d'examen de la conception d'architecture. Le calendrier de lancement de la conception architecturale souligne un plan de conception évoluée qui donne un modèle pour soutenir l'alignement continu des activités et de la technologie dans les activités de planification actuelles et futures du Client.

Responsabilités de Cisco

- Organiser une réunion de lancement avec le client pour examiner les informations requises pour exécuter une analyse d'examen de conception d'architecture.
- Demander au Client de fournir les documents suivants :
 - la conception architecturale actuelle,
 - la topologie du réseau,
 - les documents sur le centre de contacts tel qu'il a été construit, et tout autre document ou contenu demandé par Cisco.

- Organiser une session de découverte à distance de la conception architecturale CC, pouvant durer jusqu'à 8 heures et axée sur les activités suivantes :
 - Examiner les besoins de conception du Client en se basant sur ses priorités et objectifs.
 - Discuter des modifications prévues à l'infrastructure actuelle du centre de contacts unifiés.
 - Discuter de l'impact d'exigences nouvelles sur le centre de contacts existant.
- Analyser les documents recueillis et les informations récoltées au cours de la session de découverte de la conception architecturale.
- Organiser un atelier d'examen de conception d'architecture CC (à distance/4 heures maximum) pour examiner les conclusions.
- Présenter les conclusions et recommandations dans le Rapport d'examen de la conception architecturale et le calendrier de lancement de conception architecturale au Client afin qu'il approuve ces éléments.
 - **Élément livrable : Document d'examen de la conception architecturale avec plan du calendrier de lancement**

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Fournir les documents de conception de base décrivant comment le système et les solutions de centre de contacts du Client ont été construits et conçus pour satisfaire à un ensemble d'exigences techniques et à des objectifs de conception spécifiques.
- S'assurer que les principales parties prenantes à la conception détaillée et les décideurs sont disponibles pour participer tout au long du service.
- Fournir la topologie du réseau actuel (composants du centre de contacts et de téléphonie et infrastructure du réseau).
- Extraire les informations définies par Cisco requises pour mener l'analyse architecturale.
- Planifier une session de découverte d'architecture et un atelier de conception d'architecture avec le personnel pertinent.
- Fournir la documentation définissant les buts commerciaux, les objectifs, les indicateurs de performance clés et les exigences techniques du Client liés à la planification de la conception de l'architecture.
- Le Client comprend que l'analyse architecturale sera réalisée à distance.
- Le Client comprend et reconnaît que les éléments suivants ne sont pas fournis dans le cadre du service d'analyse architecturale :
 - Matériel de réseau et de communications unifiées, architectures des logiciels et de réseau.
 - Examen du routage d'appel/admin script.
 - Personnalisation et développement du bureau d'agent.
 - Configuration du flux des appels UICM (application logicielle).

2.3.3. Analyse des risques logiciels UCC (COS AA UCC-SRA)

Le Service d'analyse des risques logiciels de la solution de collaboration du Client comprend une analyse proactive des défauts des logiciels de la solution de collaboration du Client, des avis de sécurité (PSIRT), des versions de maintenance et des offres d'ingénierie (ES) que Cisco génère lorsque des problèmes sont découverts et pourraient affecter la suite de produits du centre de contacts unifiés de Cisco. Les notifications comprennent l'action recommandée pour réparer et/ou protéger les composants affectés par ces problèmes. Cisco fournira une analyse des défauts connus et leur résolution en ce qui concerne leur impact possible sur les solutions de centre de contacts unifiés du Client. Si une solution est donnée avec la notification, elle sera analysée par rapport à l'environnement de centre de contacts du Client.

Responsabilités de Cisco

- Examiner les annonces et alertes logicielles de Cisco liées à la solution de collaboration du Client afin de comprendre leur pertinence envers les systèmes du Client.
- Exécuter une analyse expliquant comment les défauts connus peuvent affecter la solution de centre de contacts unifiés du Client.

- En fonction de la résolution proposée, l'Ingénieur des services Cisco peut :
 - Aider le Client en lui recommandant d'examiner des tests adéquats.
 - Examiner des environnements similaires et corrélérer les caractéristiques et le code.
- Si nécessaire, sur la base des annonces et des alertes, créer une Mise à jour de l'analyse des risques logiciels liés à la solution de collaboration du Client afin que ce dernier l'examine.
- Présenter au Client les conclusions et les recommandations figurant dans les Mises à jour de l'analyse des risques logiciels liés à la solution de collaboration du Client afin qu'il approuve ces éléments.
 - **Élément livrable : Mises à jour de l'analyse des risques logiciels**

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Fournir les détails des versions logicielles de la solution de collaboration du Client et du matériel actuels pour les composants de la solution de centre de contacts unifiés (par exemple, passerelles de système et périphériques du centre de contacts unifiés pour entreprise (UCCE)).
- Fournir des diagrammes d'architecture de haut niveau illustrant les emplacements des composants (par exemple, emplacement géographique ou emplacement au sein du réseau).
- Fournir les besoins en caractéristiques/fonctionnalités et capacités actuelles et nouvelles, y compris les documents d'origine des besoins de la conception de l'UCCE.
- Mobiliser les ressources nécessaires identifiées par Cisco pour procurer les informations ou l'assistance.
- Examiner la solution ou le contournement proposé pour les problèmes du Client et approuver l'organisation d'assistance afin de mettre en œuvre les modifications.
 - Fournir un accès sur site ou à distance aux périphériques réseau liés au problème.
 - Fournir toute information pertinente à l'ingénieur Cisco.
 - Le service sera livré à distance.
- Le Client comprend et reconnaît que les éléments suivants ne sont pas fournis dans le cadre du Service de recommandations logicielles pour la solution de collaboration du Client :
 - Matériel et architecture réseau des communications unifiées.
 - Assistance du système d'exploitation
 - Compatibilité du système d'exploitation au-delà de la solution, comme cela est documenté dans les spécifications de matériel et de logiciel de système de Cisco (nomenclature) pour l'édition Unified ICM/UCC d'entreprise.
 - Planification stratégique pour les versions logicielles de la solution de collaboration du Client et mises à niveau importantes.
- Examiner et approuver les Mises à jour de l'analyse des risques logiciels liés à la solution de collaboration du Client.

2.3.4. Audit du système UCC (COS AA UCC-SYA)

Le Service d'audit du système de collaboration du Client examine le système actuel de centre de contacts unifiés du Client ainsi que la configuration et la conception des applications du centre de contacts unifiés, y compris l'agent, le réglage du bureau d'agent, les groupes de compétences et les routes de traduction. Ce Service permet d'auditer l'infrastructure de centre de contacts existante du Client afin d'établir un cadre permettant d'aider à la planification de toutes les modifications futures et actuelles apportées à un environnement de centre de contacts du Client. La session de découverte d'audit du système de collaboration du Client se focalise sur l'efficacité du système et des applications en se basant sur les impératifs et exigences professionnels, les modifications potentielles du centre de contacts et l'impact de ces modifications sur l'environnement actuel de centre de contacts unifiés. L'atelier d'audit de système de collaboration du Client examine les conclusions de l'audit du système et de l'application, identifie les lacunes et fournit des recommandations de modifications pour optimiser la solution actuelle de centre de contacts unifiés du Client.

Responsabilités de Cisco

- Demander la documentation liée à la configuration du système et de l'application au client.
- Planifier et organiser une session de découverte d'audit de système (à distance/4 heures maximum). Cette session comprendra les éléments suivants :
 - Reconnaître que les objectifs professionnels du Client peuvent avoir un impact sur le système actuel.
 - Défis actuels.
 - Modifications de l'application (planifiées et déjà exécutées).
 - Impact potentiel sur l'architecture et les capacités actuelles.
 - Identification des risques.
 - Problèmes de disponibilité / stabilité (qui peuvent être liés à la configuration de l'application).
 - Analyse avec le Client des sites compris dans l'audit du système.
- Discuter des exigences de chargement du serveur, du domaine et des outils d'assistance Cisco sur le serveur fourni par le client. Si le Client dispose d'un serveur d'outils d'assistance Cisco en place, aucun serveur supplémentaire ne sera requis.
- Fournir des directives pour les réglages du système afin que les outils d'audit fonctionnent correctement.
- Planifier avec le client le déploiement des outils de collecte de données pour exécuter l'/les audit(s).
- Obtenir un accès à distance pour tous les serveurs du centre de contacts unifiés.
- Documentation des conclusions de la session de découverte et audit.
 - Composants du matériel et des logiciels du système de centre de contacts unifiés pour entreprise, dont le Portail vocal du Client unifié (UCVP), IP IVR, portier et composants liés au Gestionnaire de communications unifiées.
 - Configuration des agents, réglages du bureau, groupes de compétences et routes de traduction.
- Exécuter l'outil de contrôle de performance sur tous les serveurs du centre de contacts unifiés.
- Recueillir les données et documenter les conclusions dans le rapport d'audit de système de collaboration du Client.
- Organiser un atelier d'examen d'audit de système de collaboration du Client (à distance/4 heures maximum) pour examiner les conclusions.
- Présenter les conclusions et les recommandations figurant dans les conclusions de l'audit du système de collaboration du Client, identifier les lacunes et les limitations et formuler des recommandations dans le Rapport d'audit du système de collaboration du Client.
 - **Élément livrable : Rapport d'audit du système de collaboration du Client**

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Planifier les ressources pour participer à une session de découverte d'audit du système (à distance/4 heures maximum) en vue de discuter des points suivants :
 - Identifier les exigences et les objectifs professionnels.
 - Défis actuels.
 - Modifications de l'application (planifiées et déjà exécutées).
 - Impact potentiel sur l'architecture et les capacités actuelles.
 - Identification des risques.
 - Problèmes de disponibilité / stabilité (qui peuvent être liés à la configuration de l'application).
- S'assurer que les principales parties prenantes à la conception du centre de contacts et les décideurs sont disponibles pour participer tout au long du service.
- Déployer les outils de collecte des données pour réaliser l'audit.
- Fournir ou extraire les informations supplémentaires requises pour effectuer l'analyse.

- Identifier et fournir la documentation ayant trait à l'emplacement du site, à l'adresse et aux coordonnées de l'interlocuteur du site à Cisco.
- Préparer les serveurs comme requis pour permettre le bon fonctionnement des outils de collecte des données.
- Réaliser les opérations suivantes pour le compte de Cisco :
 - Planifier avec le client la mise au point, les tests, et le déploiement des outils de collecte de données pour effectuer l'/les audit(s).
 - Fournir un accès à distance à tous les serveurs du centre de contacts unifiés.
 - Fournir des informations à jour sur le matériel et les logiciels du centre de contacts unifiés inclus dans l'audit - Portail vocal du Client unifié (UCVP), passerelles vocales, passerelles VXML, IP IVR, portier, etc.
 - Agents, réglages du bureau, groupes de compétences, routes de traduction, etc.
 - Ressources commerciales et techniques responsables de fournir les informations à Cisco.
 - Toute documentation liée à la planification future du centre de contacts.
 - Administrateurs et développeurs des applications du centre de contacts unifiés liées aux agents, réglages du bureau, groupes de compétences, agents à distance et routes de traduction.
- Planifier des ressources pour participer à l'atelier d'examen d'audit du système de collaboration du Client pour examiner les conclusions.
- Le Client comprend que l'audit du système de collaboration du Client sera réalisé à distance.
- Le client sait qu'un serveur est défini comme tout système (virtuel ou physique) qui opère un système d'exploitation distinct.
- Le Client comprend qu'un audit de réseau et de communications unifiées de Cisco doit avoir été exécuté dans les douze mois précédents, autrement ces audits doivent être exécutés pour s'assurer de la prise en charge du centre de contacts unifiés.
- Le client comprend que toute mise à niveau effectuée depuis l'audit de l'infrastructure du réseau et des communications unifiées requerra l'exécution de nouveaux audits du réseau ou des UC.
- Le Client reconnaît et accepte que les éléments suivants ne sont pas couverts et ne font pas partie du Service d'audit du système de collaboration du Client : planification des capacités des communications unifiées (UCM, passerelles, etc.), suivi de la performance du Gestionnaire d'appels unifiés et des produits connexes, intégration d'applications tierces, composants des communications unifiées (CUCM, passerelles, Unity, TelePresence, etc.) sans rapport avec le centre de contacts, infrastructure LAN/WAN, logique de routage d'appel, examen des scripts, transfert de connaissances, validation des rapports et intégration de tiers et de produits.
- Examiner et approuver l'Audit du système de collaboration du Client.

2.4. **Services Cisco Business Video**

2.4.1. **Recommandations proactives pour les logiciels et alertes de sécurité logicielle BV (COS AA BV-PSR SSA)**

Les recommandations proactives pour les logiciels évaluent et identifient la capacité actuelle des logiciels à répondre aux exigences actuelles et ciblées. Ce service évalue également la manière dont des événements planifiés tels que des mises à niveau de matériel et de logiciels pourraient affecter le code actuel et établit le processus et la fréquence des mises à niveau proactives du code.

Les alertes de sécurité logicielle offrent une analyse proactive des avis de sécurité créés par Cisco (PSIRT). Si des problèmes de sécurité décelés sont susceptibles d'avoir un impact sur la solution de collaboration du Client dans laquelle les produits Cisco fonctionnent, ce dernier recommandera une ou plusieurs mesures à prendre pour protéger la solution Cisco de collaboration contre ces problèmes potentiels.

Responsabilités de Cisco

- Obtenir l'inventaire logiciel du Client.
- Recueillir les informations sur le logiciel, les caractéristiques / fonctionnalités et les besoins de capacité fournis par le Client.
- Évaluer les versions des logiciels installés et les nouvelles versions pour des questions d'interopérabilité et la capacité à prendre en charge les exigences professionnelles et techniques, tant actuelles que futures.
- Déterminer et communiquer une stratégie logicielle en identifiant les versions de logiciels appropriées pour le Client.

- Déterminer la stratégie de mise à niveau pour la solution de vidéos d'entreprise sur la base des besoins opérationnels du Client.
- Organiser l'atelier de recommandations de versions logicielles pour examiner les conclusions de l'évaluation et présenter les recommandations.
- L'analyse des avis PSIRT est susceptible d'avoir un impact sur la solution de vidéos d'entreprise du Client.
- En fonction de la résolution PSIRT proposée, l'Ingénieur des services Cisco peut :
 - Formuler des recommandations et des tests appropriés pour la solution déployée du Client.
 - Effectuer des tests dans l'environnement de laboratoire du Client.
 - Examiner des environnements similaires et corrélérer les caractéristiques et le code.
- Présenter le Rapport de recommandations de versions logicielles au Client.
 - **Élément livrable : Rapport de recommandations de versions logicielles pour la solution de vidéos d'entreprise**

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Fournir les détails de ses versions logicielles et matérielles actuelles pour les composants de la solution de vidéos d'entreprise (par exemple, MSE, VCS, TMS, CTSMAN, CTMS, CUCM, DMS – DMM, DMP, MXE et encodeurs), le cas échéant.
- Fournir des diagrammes d'architecture de haut niveau illustrant les emplacements des composants (par exemple, emplacement géographique ou emplacement au sein du réseau).
- Description de configuration pour chacun des composants clés.
- Fournir des exigences détaillées et des objectifs pour le réseau du Client qui comprennent, sans s'y limiter, l'évolutivité, la sécurité et la gérabilité.

2.5. Services de gestion des changements pour solution de collaboration

2.5.1. Évaluation de la gestion des changements pour solution de collaboration (COS AA CCM-A)

Le Service d'évaluation de la gestion des changements pour solution de collaboration (CCMS) aide les Clients à identifier l'ampleur et l'impact du changement et le niveau de préparation de son organisation en termes d'adoption des modifications nécessaires pour atteindre les objectifs professionnels spécifiques du Client liés à sa solution Cisco de collaboration. Cisco fournit une expertise, des conseils, des meilleures pratiques, des outils et des techniques et collabore avec le Client afin de les appliquer correctement au sein de l'organisation. Ce service est susceptible d'inclure des analyses offrant un éventail complet d'avis basés sur les données actuelles de recours à la collaboration. Cisco travaillera de concert avec le Client afin d'identifier les évaluations et analyses nécessaires et de déterminer leur pertinence envers l'organisation et les phases futures du processus de changement, le cas échéant. Les évaluations et analyses peuvent être menées de différentes manières, notamment par l'intermédiaire d'enquêtes, d'ateliers, d'entretiens et/ou d'analyse des données existantes. Cisco examinera les conclusions, analyses et recommandations avec le Client.

Responsabilités de Cisco

- Travailler avec le Client pour déterminer les méthodes d'évaluation adéquates en fonction des objectifs identifiés.
- Identifier les ressources nécessaires pour mener à bien les évaluations.
- Définir la portée de l'évaluation et identifier les parties prenantes clés.
- Aider le Client à planifier et réaliser les évaluations.
- Travailler avec le Client pour recueillir des informations et réaliser des enquêtes auprès des parties prenantes clés.
- Collaborer avec le Client pour mener une analyse et une interprétation de l'utilisation pour les outils et technologies de collaboration indiqués.
- Organiser une analyse des données de recours à la collaboration, une analyse comparative ou une analyse organisationnelle du réseau (AOR).
- Analyser avec le Client les résultats des données recueillies et discuter de l'impact sur la conception et la mise en œuvre du programme de changement (Stratégie et gouvernance CCMS).

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Collaborer avec Cisco en vue d'examiner et de réaliser les évaluations.
- S'assurer que les canaux de communication qui existent au sein de l'organisation sont disponibles, si besoin est.
- Fournir un accès aux analyses opérationnelles et financières pertinentes.
- Faciliter les communications avec et l'accès aux parties prenantes (en particulier au commanditaire cadre).
- Collaborer avec les ingénieurs de Cisco pour accéder aux données et rapports sur le recours à la collaboration.

2.5.2. Stratégie et gouvernance de la gestion des changements pour solution de collaboration (COS AA CCM-SG)

Le module Stratégie et gouvernance du Service de gestion des changements pour solution de collaboration (CCMS) a un double objectif : aider le Client à planifier, mettre en œuvre et renforcer les changements nécessaires pour stimuler l'adoption et contribuer à atteindre les objectifs professionnels identifiés du Client en termes de solution Cisco de collaboration. Cisco fournit une expertise, des conseils, des meilleures pratiques, des outils et des techniques et collabore avec le Client afin de déterminer ceux qui sont nécessaires et de les appliquer correctement au sein de l'organisation. Cisco travaillera de concert avec le Client afin d'intégrer les conclusions de l'Évaluation CCMS (ou équivalent) et de créer un Plan de stratégie et de gouvernance CCMS.

Responsabilités de Cisco

- Travailler avec le Client afin d'élaborer une stratégie de gestion des changements en fournissant un cadre de principes directeurs qui régiront le changement et l'adoption.
- Élaborer un plan de déploiement de gestion des changements avec le Client, comprenant les étapes spécifiques pour atteindre les objectifs d'adoption et les objectifs professionnels.
- Aider le Client à concevoir et mettre en œuvre un plan de gouvernance de gestion des changements, en veillant à ce que les stratégies, les paramètres, la comptabilité et les renforcements soient soutenus pour promouvoir une adoption continue des solutions Cisco de collaboration.
- Fournir une assistance consultative pendant que le Client applique le plan de gouvernance de gestion des changements.

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Collaborer avec Cisco afin de garantir la pertinence et la faisabilité de toutes les activités du projet.
- Orchestrer la mise en œuvre du plan de gestion des changements en appliquant les conseils prodigués par Cisco.
- Faciliter les communications avec et l'accès aux parties prenantes (en particulier au commanditaire cadre).
- S'assurer que les canaux de communication qui existent au sein de l'organisation sont disponibles, si besoin est.

2.5.3. Marketing et communication de la gestion des changements pour solution de collaboration (COS AA CCM-MKTG)

Le service Marketing et communication de la gestion des changements pour solution de collaboration (CCMS) aide le Client à élaborer et à mettre en œuvre une stratégie complète de marketing et de communication dont le but est de renforcer l'adoption et de répondre aux objectifs professionnels spécifiques du Client en termes de solution Cisco de collaboration. Cisco fournit une expertise, des conseils, des meilleures pratiques, des outils et des techniques et collabore avec le Client afin de déterminer ceux qui sont nécessaires et de les appliquer correctement au sein de l'organisation. Cisco travaillera en étroite collaboration avec le Client afin d'intégrer les conclusions de l'Évaluation CCMS (ou équivalent) et de créer un Plan de marketing et de communication CCMS.

Responsabilités de Cisco

- Comprendre l'infrastructure de communication existante spécifique à l'introduction du nouvel outil de collaboration.
- Analyser le niveau de préparation des communications internes pour prendre en charge le changement.
- Élaborer un plan de communication avec le Client qui inclut des messages clés comportant des arguments irréfutables en faveur du changement, des informations sur le produit, du public cible, des canaux de communication, des rôles et responsabilités, des critères de réussite et des résultats de l'enquête.
- Discuter avec les principales parties prenantes et les adopteurs précoces connus.

- Élaborer le Plan du marketing et de la communication avec le Client, qui devra inclure les calendriers spécifiques, les ressources, les éléments livrables et les étapes clés.
- Aider le Client à élaborer du contenu interne et collatéral de communication et de marketing.
- Fournir une assistance consultative pendant que le Client applique le plan de communication à l'aide du contenu de communication et de marketing élaboré par Cisco.
- Aider à identifier les activités de marketing et de communication en cours afin de renforcer de manière continue les messages clés, de reconnaître la réussite du nouveau produit et d'encourager l'adoption continue de la solution Cisco Collaboration.

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Collaborer avec Cisco afin de garantir la pertinence et la faisabilité de toutes les activités du projet.
- Mettre en application le Plan de commercialisation et de communication en suivant les conseils prodigués par Cisco.
- Faciliter les communications avec et l'accès aux parties prenantes (en particulier au commanditaire cadre).
- Veiller à la disponibilité de l'infrastructure et des canaux existants de communication interne.
- Fournir un accès aux documents d'entreprise à inclure dans les communications.

2.5.4. Formation à la gestion des changements pour solution de collaboration (COS AA CCM-T)

La Formation du service de gestion des changements pour solution de collaboration (CCMS) a pour objectif d'aider le Client à planifier, mettre en œuvre et renforcer la formation nécessaire pour stimuler l'adoption et répondre aux objectifs professionnels spécifiques du Client en termes de solution Cisco de collaboration. Cisco fournit une expertise, des conseils, des meilleures pratiques, des outils, des modèles et des techniques et collabore avec le Client afin de déterminer ceux qui sont nécessaires et de les appliquer correctement au sein de l'organisation. Cisco travaillera en étroite collaboration avec le Client afin d'intégrer les conclusions de l'Évaluation CCMS (ou équivalent) et de créer un Plan de formation CCMS.

Responsabilités de Cisco

- Analyser le niveau de préparation des ressources de formation internes afin d'appuyer le nouvel effort de formation pour la solution Cisco Collaboration.
- Élaborer une stratégie de formation avec le Client en fournissant un cadre de travail et des principes directeurs pour promouvoir les changements, en ce compris les objectifs d'apprentissage clés, les besoins de formation uniques de différents groupes de parties prenantes, les rôles et responsabilités des ressources de formation et les critères de réussite.
- Élaborer le plan de déploiement de la Formation avec le Client, qui devra inclure les calendriers spécifiques, les ressources, les éléments livrables et les étapes clés.
- Aider le Client à élaborer tout contenu de formation nécessaire, pouvant inclure l'utilisation des outils, modèles, conceptions et du contenu spécifiques au produit relevant des meilleures pratiques de Cisco.
- Fournir une assistance consultative pendant que le Client applique le plan de formation à l'aide du contenu de formation élaboré par Cisco.
- Aider à identifier les activités de formation en cours afin d'appuyer les nouveaux comportements et processus et d'encourager une adoption continue.

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Collaborer avec Cisco afin de garantir la pertinence et la faisabilité de toutes les activités du projet.
- Orchestrer la mise en œuvre du plan de formation en appliquant les conseils prodigués par Cisco.
- Faciliter les communications avec et l'accès aux parties prenantes.
- Veiller à la disponibilité de l'infrastructure et des ressources de formation existantes.

2.6. Services de collaboration sociale de Cisco

2.6.1. Services de soutien pour la solution de collaboration sociale grâce à des scénarios d'utilisation (COS AA SC-USE)

Le Service de soutien pour la solution de collaboration sociale grâce à des scénarios d'utilisation de Cisco prévoit une analyse et des recommandations sur les manières spécifiques dont la solution WebEx Social peut être utilisée pour répondre aux défis de collaboration du Client et/ou contribuer à atteindre les objectifs professionnels identifiés.

Responsabilités de Cisco

- Organiser un atelier avec le Client pour comprendre le processus « en l'état », discuter des lacunes liées au processus existant et consigner les défis en termes de collaboration.
- Aider le Client à définir un scénario d'utilisation proposé et à identifier les utilisateurs impactés.
- Documenter le scénario d'utilisation de soutien, y compris :
 - Déroulement des opérations futures
 - Identification des nouveaux modèles de publication et/ou de communauté requis ainsi que des conceptions filaires y afférentes
- Examiner avec le Client la Conception du scénario d'utilisation de soutien.
- Consigner les modifications et nouvelles exigences du Client et modifier l'élément livrable si besoin est.
- Présenter au Client l'élément livrable définitif.
 - **Élément livrable : Conception des scénarios d'utilisation de soutien pour la solution de collaboration sociale de Cisco**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Identifier les parties prenantes clés qui participeront à l'atelier axé sur la solution de collaboration sociale, aux entretiens ainsi qu'aux autres réunions associées.
- Fournir les détails nécessaires sur ses exigences liées aux scénarios d'utilisation.
- Identifier les examinateurs des éléments livrables nécessaires pour fournir des commentaires et l'approbation.

3. Assistance à l'optimisation

3.1. Services regroupés

3.1.1. Assistance continue à la conception (COS OS UC-OS, COS OS CIM-OS)

Le Service d'assistance continue à la conception évalue la conception existante du Client sur la base des meilleures pratiques publiées et des normes du secteur. Ce Service aide le Client à relever la plupart des défis techniques et pratiques posés par l'expansion de service de la solution Cisco de collaboration.

Le Service d'assistance continue à la conception est disponible pour une ou plusieurs des technologies suivantes, selon ce qui est indiqué dans le devis du Client :

- Communications unifiées
- Solutions de conférences et de messagerie instantanée (CIM)

Responsabilités de Cisco

- Planifier avec le Client des réunions avec les parties prenantes pour discuter des demandes de renseignements techniques et liées aux applications spécifiques au site, en prodiguant notamment des conseils sur les capacités des fonctionnalités, et examiner le déploiement de nouvelles fonctionnalités du Client introduites dans des mises à jour rendues disponibles par Cisco au titre d'un contrat d'assistance distinct.

- Examiner avec les participants du Client les éléments suivants lors des entretiens ou des réunions :
 - Objectifs professionnels à court terme et à long terme.
 - Conception de l'infrastructure du réseau et de la solution Cisco de collaboration du Client.
 - Analyse des exigences des caractéristiques et fonctionnalités documentées ainsi que la direction des affaires comparée avec la conception et besoins actuels.
 - Exigences en termes de caractéristiques et de fonctionnalités.
 - Capacités actuelles du système et plan(s) de croissance future des capacités.
 - Impacts possibles sur l'environnement de la solution Cisco de collaboration du Client.
 - Conception(s) des protocoles et du plan de numérotation.
- Analyser intégralement chaque modèle de site dans des déploiements sur plusieurs sites.
- Discuter du matériel et des logiciels nécessaires pour répondre à la croissance, des problèmes liés à la fin de vie (EoX) des composants et fournir des conseils et des directives de configuration pour l'installation de nouveau matériel ou de nouveaux logiciels.
- Fournir des conseils et des directives de configuration pour l'installation de tout nouveau matériel ou logiciel.
- Examiner le plan détaillé du Client, fourni par les partenaires tiers de mise en œuvre, pour répondre à la croissance indiquée, tout en atténuant les problèmes potentiels.
- Examiner les documents de conception du Client, les exigences en termes de fonctionnalités, la sécurité des applications, le processus de contrôle des changements et les plans professionnels.
- Fournir une assistance consultative continue à la conception de tout nouveau site ou de toute nouvelle fonctionnalité, toute capacité renforcée ou tout ajout d'applications de solution Cisco de collaboration pouvant avoir un impact sur la conception existante.

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Planifier une réunion et/ou des entretiens afin que Cisco puisse discuter des demandes de renseignements techniques et liées aux applications spécifiques au site.
- Fournir un accès à toute la documentation sur le réseau.
- Fournir un accès sur site et/ou à distance aux périphériques réseau inclus dans l'examen de la conception.
- Mettre à jour le Plan de tests d'acceptation spécifique à la maquette du site et à la solution, le Plan de soutien au 2e jour postérieur à la mise en service et la Conception détaillée, selon les recommandations de Cisco.
- Mettre en œuvre les changements de conception de la solution Cisco de collaboration et les tests d'acceptation.

3.1.2. Gestion du projet (COS OS UC-PM, COS OS UCC-PM, COS OS BV-PM, COS OS CIM-PM, COS OS SC-PM)

Désigner un Chef de projet Cisco qui jouera le rôle d'interlocuteur principal du Client pour le ou les Services d'optimisation de la collaboration. Le Chef de projet Cisco en charge de la solution de collaboration désignera un ou plusieurs ingénieurs Cisco spécialisés en Services avancés qui fourniront une assistance, des suggestions et conseils continus en rapport avec les questions ayant trait à l'architecture et à la technologie de la solution Cisco de collaboration. Les activités de gestion de projet telles que décrites ci-dessous sont fournies dans le cadre de tout ou partie des éléments de service sélectionnés au titre de cette description de service.

La Gestion de projet Cisco est disponible pour une ou plusieurs des technologies suivantes, selon ce qui est indiqué dans le devis du Client :

- Communications unifiées
- Solutions de vidéos d'entreprise (BV)
- Solutions Cisco de collaboration sociale
- Solutions de conférences et de messagerie instantanée (CIM)
- Collaboration avec le Client (UCC)

Responsabilités de Cisco

- Désigner un interlocuteur unique pour le projet, qui assurera la gestion des activités liées aux Services d'optimisation de la collaboration.
- Planifier ou coordonner une réunion de lancement du projet (réunion ayant lieu à distance).
- Présentation de la gouvernance et du lancement du projet.
- Créer et examiner un plan d'activité de 90 jours avec le Client.
- Passer en revue les directives du programme, les éléments livrables et les attentes, et présenter les calendriers du projet et le plan de base du projet s'ils existent.
- Gérer les éléments livrables de Cisco pour les services liés à l'optimisation de la collaboration.
- Établir un alias de messagerie Cisco spécifique au Client pour faciliter la communication avec l'ingénieur des Services avancés de Cisco.
- Communiquer les activités de mises à jour à intervalles réguliers convenus entre le Client et Cisco.
- Planifier / Coordonner des appels de suivi hebdomadaires ou bimensuels et des réunions de téléconférences trimestrielles avec le Client pour examiner l'avancement des projets, les éléments livrables et assurer la planification des projets en cours (à distance).
- Préparer et présenter l'Examen fonctionnel trimestriel (QBR) avec le Client comme cela a été demandé et convenu entre Cisco et le Client. Cet examen peut être réalisé sur site, à condition que le Client rembourse à Cisco toutes les dépenses de main-d'œuvre et de déplacement selon les tarifs de Cisco alors en vigueur.

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Désigner un chef de projet pour coordonner les activités avec le chef de projet de Cisco et les ingénieurs techniques.
- Planifier les ressources pour participer aux réunions et prêter assistance à Cisco pour les tâches nécessitant l'assistance du Client.
- Fournir une liste de membres du personnel qui se chargeront d'envoyer des informations par courrier électronique.
- Élaborer un plan d'activité révisable de 90 jours.
- Examiner tous les éléments livrables soumis au Chef de projet de Cisco.

3.1.3. Assistance à distance pour les mises à niveau (COS OS BV-RU, COS OS CIM-RU)

Le Service d'assistance à distance pour les mises à niveau vise à fournir les mises à niveau logicielles dans l'environnement de collaboration Cisco existant du Client. .

Le Service d'assistance à distance pour les mises à niveau est disponible pour une ou plusieurs des technologies suivantes, selon ce qui est indiqué dans le devis du Client :

- Solutions de vidéos d'entreprise (BV)
- Solutions de conférences et de messagerie instantanée (CIM)

Responsabilités de Cisco

- Fournir un Plan de gestion de la mise à niveau qui peut inclure les éléments suivants :
 - Procédures écrites détaillées pour les mises à jour, les mises à niveau et/ou les modifications logicielles et matérielles. La procédure sera personnalisée en fonction des exigences spécifiques du Client et pour le composant devant être mis à niveau.
 - Fournir une estimation du temps nécessaire pour procéder aux mises à niveau.
 - Travailler avec le Client pour fournir des points de données pour tout créneau de maintenance de gestion devant être planifiés ou traités.
 - Documenter l'ensemble des versions fonctionnelles de tous les produits dépendants.
 - Dresser l'inventaire de toutes les opérations et applications en cours d'exécution pour vérifier qu'elles fonctionnent comme convenu.

- Élaborer un Plan de tests d'acceptation basé sur le type de mises à jour, de mises à niveau et/ou de modifications que le Client devra signer.
- Identifier et recommander tout nouveau paramètre conformément aux exigences du Client dans le logiciel y afférent.
- Fournir un Plan de secours pour la mise à niveau.
- Cisco référence toutes les versions pour confirmer qu'aucun problème de bogue n'a été décelé.
- Cisco disposera d'une procédure de signalement déjà en œuvre avec les parties prenantes clés de Cisco, pouvant s'ajouter à un dossier ouvert auprès du Centre d'assistance technique de Cisco.
- L'Ingénieur des services Cisco sera disponible pendant la période de maintenance afin d'offrir une assistance en temps réel. Le Client doit planifier cette période de maintenance 21 jours à l'avance.
- Travailler avec le Client afin de l'assister dans la validation de la fonctionnalité après la mise à niveau et aider le CAT ou le RMS à résoudre tous les problèmes pouvant survenir.
 - **Éléments livrables : Rapport sur le plan de gestion des mises à niveau, Plan de secours pour la mise à niveau et Plan de tests d'acceptation**

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Fournir des interlocuteurs principaux et secondaires tout au long de la planification du projet de mise à niveau
- Fournir l'interlocuteur pour la mise en œuvre informatique et l'engagement des ressources
- Veiller à ce que tous les contacts de l'équipe d'ingénierie ou de réseau LAN/WAN soient identifiés et disponibles si l'accès aux périphériques est requis pour résoudre des incidents ou pour assurer l'assistance à la mise à niveau.
- Fournir à Cisco une validation de la sauvegarde récente et un accès aux configurations ou images sauvegardées.
- Permettre un accès sur site ou à distance aux périphériques réseau si besoin est.
- Vérifier que les périodes de maintenance ont été approuvées et se conformer au délai estimé recommandé par l'Ingénieur des services Cisco. Fournir à Cisco la conception de réseau la plus récente possible.
- Prêter assistance dans le cadre de la validation et des tests postérieurs à la mise à niveau.

3.2. Services des communications unifiées

3.2.1. Service de soutien à la mise en œuvre du système UC (COS OS UC-IS)

Le Service de soutien à la mise en œuvre du système de communications unifiées (UC) vise à offrir une transition sans écueil de la phase « Planification et conception » du Client et à fournir un ou plusieurs experts en la matière pour encadrer la mise en œuvre ou l'expansion du réseau d'une solution Cisco de communications unifiées désignée.

Le Service d'assistance à la mise en œuvre du système UC offrira au Client une assistance à la correction envers les recommandations identifiées dans le cadre d'autres Services d'optimisation, notamment l'audit de stabilité UC et UC ORMA. L'Ingénieur des services Cisco travaillera avec le personnel adéquat du Client pour aider à mettre en œuvre les modifications jugées nécessaires et prendre en compte toutes les recommandations de planification et de conception futures. Les corrections à apporter peuvent avoir une priorité faible, moyenne ou élevée et sont caractérisées par différents niveaux de complexité au niveau de leur mise en œuvre.

Responsabilités de Cisco

- L'Ingénieur des services Cisco jouera le rôle d'expert en la matière pour encadrer l'équipe de mise en œuvre du Client.
- Examiner le Plan de mise en œuvre du Client et tout autre document pertinent axé sur les lacunes potentielles, les risques et/ou les problèmes liés aux meilleures pratiques.
- Le cas échéant, examiner et analyser les rapports d'audit de la stabilité UC et d'analyse de la gestion des risques afin de discuter des conclusions et des recommandations.
- Collaborer avec le Client au cours de la mise en œuvre afin de formuler des recommandations visant à régler les problèmes d'intégration.

- Fournir une assistance à distance pour les activités de mise en service du Client, conformément au calendrier mutuellement convenu avec le Client.
- Au besoin, fournir une assistance directe au signalement auprès du Centre d'assistance technique de Cisco (CAT de Cisco) au cours de la mise en œuvre, et engager une équipe d'assistance virtuelle.
- Travailler avec le CAT de Cisco pour les problèmes de gravité 1 (G1) ou 2 (G2) au cours de la mise en œuvre et du lendemain de la mise en œuvre (Jour 1).
- Réaliser un travail limité de vérification dans un laboratoire Cisco afin de valider les questions et recommandations.
- Élaborer des modifications de correction et mettre ces dernières à l'essai dans un laboratoire Cisco afin de les vérifier.
- Aider le Client à démarrer tout processus de contrôle des modifications en conséquence.
- Planifier et apporter les modifications de correction avec le Client.

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Ouvrir les dossiers auprès du Centre d'assistance technique de Cisco (CAT de Cisco) pour tous les problèmes réactifs. Ceci aidera l'Ingénieur des services Cisco ou le CAT de Cisco à mobiliser des ingénieurs de développement si la solution implique de corriger des bogues, etc.
- Le Client peut acheter des heures supplémentaires d'assistance à la mise en œuvre pour continuer à profiter d'une assistance, ou alors l'Ingénieur des services Cisco cessera d'apporter son aide dès que l'engagement sera arrivé à expiration.
- Transmettre, dans un délai de trois (3) jours ouvrables à compter d'une demande en ce sens, toute documentation requise par Cisco.
- Collaborer avec l'Ingénieur des services Cisco pour planifier la disponibilité de l'assistance à distance pour les activités de mise en service du Client.
- Fournir un accès physique et à distance suffisant pour que Cisco puisse réaliser les tâches d'encadrement.
- Constituer une équipe de gestion de projet pour gérer et exploiter tous les aspects de la mise en œuvre des communications unifiées de Cisco.
- Mobiliser du personnel agréé pour réaliser les tâches Cisco UC et toute tâche de mise en œuvre sur site requise pour la mise en œuvre pendant toute la durée de prestation du Service.
- Réaliser une mise en œuvre de la solution comprenant l'installation des logiciels et la mise en service des plateformes Cisco UC.

3.2.2. Tests du réseau UC (COS OS UC-NTEST)

Les Services de tests de réseau du système de communications unifiées (UC) sont des services de vérification et de validation réalisés à distance par Cisco. Ils permettent au Client de disposer d'un accès à distance et de visualiser le banc d'essai via WebEx ou via l'un des trois types de connexion omniprésente VPN (réseau privé virtuel).

Ces Services de tests de réseau du système de communications unifiées sont fournis au cours d'une période de test standard de huit (8) semaines. Les Services offrent les options suivantes :

- Mini-test sur quatre périodes de deux (2) semaines
 - Portée des tests limitée à une (1) plateforme.
 - Un Ingénieur des services Cisco de la solution de communications unifiées de Cisco (Cisco UC) doit être mobilisé pour nettoyer les codes et déterminer les exigences liées à ces derniers.
 - Les tests sont menés en se basant sur un modèle de fourniture en 5 étapes.
 - Exemple : évaluation sur 2 jours, développement du plan de tests sur 2 jours, 1 ou 2 jours de création, 2 à 3 jours de tests et 2 à 3 jours de documentation. Ce scénario peut être adapté en fonction des besoins du Client et des tests.
- Mini-test sur deux périodes de quatre (4) semaines
 - Plusieurs plateformes peuvent être testées tant qu'elles sont créées et les tests peuvent être effectués selon un modèle de 4 semaines/20 jours.

- Un Ingénieur des services Cisco doit être engagé pour nettoyer les codes UC et déterminer les exigences des codes UC.
- Ces tests sont menés en se basant sur un modèle de fourniture en 5 étapes, comme cela est expliqué pour le mini-test de deux (2) semaines. Les heures peuvent être modifiées en fonction de l'efficacité.
- Cycle de tests standard sur huit (8) semaines
 - Cisco réalisera les tâches suivantes pour fournir un Cycle de tests standard sur huit (8) semaines à l'aide d'un laboratoire Cisco :
 - Présentation des objectifs des tests : priorité axée sur le but, le calendrier et les événements marquants avec le Client.
 - Planification des tests : élaboration et peaufinage du plan de tests, prévoir les locaux, le matériel et les ressources.
 - Configuration des tests : installation du laboratoire physique.
 - Exécution des tests : application du plan de tests.
 - Analyse des résultats des tests : documentation des résultats dans un rapport de test.
- Transmettre les résultats du Rapport des tests sur le réseau UC au Client afin qu'il les examine.
 - **Élément livrable : Rapport des tests sur le réseau UC**

3.2.3. Migration de suivi rapide du système UC (COS OS UC-FTM)

Le Service de migration de suivi rapide du système UC offre aux Clients disposant d'un Gestionnaire des communications unifiées Cisco une méthode plus rapide leur permettant de mettre à niveau les produits Cisco UC suivants : Gestionnaire de communications unifiées Cisco, Cisco Emergency Responder, Cisco Unified Presence et Cisco Unity Connection.

Détection et validation du site et de l'architecture

Cisco recueillera et analysera des données sur l'infrastructure réseau existante du Client et l'infrastructure des communications unifiées de ce dernier, afin de vérifier que ces éléments peuvent faire l'objet d'une migration. Au cours de la phase de détection architecturale, Cisco analysera également d'autres exigences de conception visant à soutenir la migration UC.

Responsabilités de Cisco

- Fournir au Client le Questionnaire de détection pour la migration afin de recueillir les informations liées aux éléments suivants : a). l'infrastructure du réseau; b). le matériel et les logiciels de l'infrastructure UC; c). la configuration actuelle des composants devant faire l'objet de la migration; d). la connectivité du réseau; e). la mise en œuvre du centre de contacts IP (IPCC) Express (le cas échéant); f). la connectivité au Gestionnaire des communications unifiées de Cisco; et g). la sécurité, le cas échéant.
- Réaliser un audit de l'environnement UC existant et des configurations applicables afin de déterminer si une correction peut s'avérer nécessaire avant toute tentative de migration.
- Analyser l'architecture UC existante pour valider un plan de migration réussi pour l'ensemble des composants concernés par la migration.
- Réaliser un audit des composants UC non compris dans la migration afin de vérifier la compatibilité après migration du ou des composants mis à niveau.
- Créer et fournir un Rapport de détection et de validation du site et de l'architecture. Le Rapport : renfermera les exigences définitives de conception pour la migration; contiendra un résumé des conclusions et des recommandations qui identifient le classement, la complexité et la priorité des actions requises en vue de la migration; et consignera les caractéristiques et fonctionnalités qui seront testées lors de la migration.
- Examiner avec le Client le Rapport de détection et de validation du site et de l'architecture pour le commenter et l'approuver avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.
 - **Éléments livrables : Questionnaire de détection pour la migration et Rapport de détection et de validation du site et de l'architecture**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Veiller à ce que le personnel clé en charge de la mise en réseau, des télécommunications et de l'exploitation participe aux sessions d'entretiens pour permettre à Cisco de recueillir et d'analyser l'ensemble des composants requis de la solution en vue de la migration.

- Désigner des membres du personnel qui devront être disponibles pour fournir des informations en continu et des commentaires au cours de la phase de découverte.
- Remplir le Questionnaire de détection pour la migration, en précisant les informations liées aux éléments suivants :
 - a). l'infrastructure du réseau; b). le matériel et les logiciels de l'infrastructure UC; c). la configuration actuelle des composants devant faire l'objet de la migration; d). la connectivité du réseau; e). la mise en œuvre du centre de contacts IP (IPCC) Express (le cas échéant); f). la connectivité au Gestionnaire des communications unifiées de Cisco; et g). la sécurité, le cas échéant.
- Mobiliser le personnel clé en charge de la mise en réseau, des télécommunications et de l'exploitation, qui devra être disponible pour participer aux sessions d'entretiens pour permettre à Cisco de recueillir et d'analyser l'ensemble des composants requis de la solution en vue de la migration.
- Désigner du personnel qui fournira des informations en continu et des commentaires au cours de la phase de découverte.
- Fournir les exigences documentées du Client (professionnelles et techniques) et les spécifications de conception évoluée de l'architecture du réseau.
- Passer en revue et confirmer les exigences définitives de conception pour la phase de migration avec Cisco.
- Fournir les schémas physiques et logiques des réseaux pour le réseau existant du Client, le cas échéant.
- Fournir les schémas de la topologie du réseau vocal et les autres informations pouvant inclure des détails sur la messagerie vocale, le système de conférences et le centre de contacts.
- Examiner avec Cisco le Rapport de détection et de validation du site et de l'architecture pour le commenter et l'approuver avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.

Test préliminaire à la migration en laboratoire

Cisco devra mettre en place un laboratoire de test pour le processus de migration afin de réaliser des tests préliminaires à la migration de l'environnement de communications unifiées du Client qui est inclus dans le cadre de la migration. Le laboratoire de test reproduira l'infrastructure et l'environnement de la solution de communications unifiées du Client.

Responsabilités de Cisco

- Consigner les risques majeurs auxquels peut être confronté le Client (s'il y a lieu) dans le Rapport des tests en laboratoire préliminaires à la migration, puis exécuter la migration dès que le Client en fait la demande.
- Configurer le laboratoire de test pour le processus de migration, sur la base du Fichier de sauvegarde et de restauration du système (BARS) fourni par le Client ou du Disque dur (DD) de Cisco Unified CM Publisher.
- Tester les fonctionnalités et caractéristiques sur le matériel cible documenté devant faire l'objet d'un test dans le Rapport de détection et de validation du site et de l'architecture.
- Collaborer avec le Client afin de vérifier que la solution migrée fonctionne conformément aux spécifications dans le laboratoire de test.
- Élaborer et fournir le Rapport des tests en laboratoire préliminaires à la migration.
 - **Élément livrable : Rapport des tests en laboratoire préliminaires à la migration**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Fournir à Cisco un accès aux périphériques réseau existants.
- Collaborer avec Cisco afin de vérifier que la solution migrée fonctionne conformément aux spécifications dans le laboratoire de test.
- Fournir un Fichier de sauvegarde et de restauration du système (BARS) ou le Disque dur (DD) de Cisco Unified CM Publisher xx (xx) jours avant que Cisco ne procède à la configuration du laboratoire de tests préliminaires à la migration.

Assistance pour le niveau de préparation préliminaire à la migration

Cisco formulera des recommandations pour les modifications requises à apporter à l'infrastructure du réseau du Client et aux applications vocales afin d'évaluer le niveau de préparation à la migration. Dans le cadre de l'Assistance pour le niveau de préparation préliminaire à la migration, Cisco évaluera le niveau de préparation du système UC existant à préparer pour la migration, notamment en recommandant des changements à apporter au code logiciel existant sur la base de l'analyse réalisée.

Responsabilités de Cisco

- Analyser les schémas actualisés de la topologie de Cisco UC du Client afin de déterminer les sites du Client faisant l'objet d'une migration ainsi que les informations concernant l'architecture actuelle, les configurations de ces périphériques, les exigences d'utilisation et la stratégie de sécurité.
- Formuler des recommandations visant à modifier les codes logiciels.
- Travailler avec le Client afin de demander une approbation pour le Megacluster (serveur CUCM 11+) de l'unité fonctionnelle Cisco un mois avant la migration prévue, s'il y a lieu.
- Élaborer et fournir la Liste de contrôle du niveau de préparation préliminaire à la migration, comprenant les mesures devant être prises avant que ne débute la migration.
- Examiner avec le Client la Liste de contrôle du niveau de préparation préliminaire à la migration pour la commenter et l'approuver avant qu'elle ne soit officiellement terminée et publiée.
 - **Élément livrable : Liste de contrôle du niveau de préparation préliminaire à la migration**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Fournir un accès sécurisé au personnel de Cisco sur les sites du Client désignés où l'évaluation du niveau de préparation préliminaire à la migration sera effectuée.
- Vérifier que le matériel du serveur cible est installé, mis sous tension, qu'il dispose d'une connectivité au réseau ainsi que d'un accès à un clavier, à la vidéo et à une souris (CVS).
- Mettre à niveau toutes les passerelles vocales IOS en apportant les modifications des codes logiciels recommandées avant que ne débute la migration.
- Examiner avec le Client la Liste de contrôle du niveau de préparation préliminaire à la migration pour la commenter et l'approuver avant qu'elle ne soit officiellement terminée et publiée.
- Vérifier que toutes les modifications des codes logiciels recommandées et validées par Cisco ont été apportées.
- Appliquer les recommandations figurant dans la Liste de contrôle du niveau de préparation préliminaire à la migration et confirmer par écrit à Cisco lorsque toutes les modifications ont été apportées.

Développement du plan de mise en œuvre du réseau

Cisco élaborera un Plan de mise en œuvre du réseau spécifique au site, qui détaille les renseignements et le processus requis pour procéder à la migration sur chaque Site du Client.

Responsabilités de Cisco

- Élaborer et fournir un Plan de mise en œuvre du réseau spécifique au site. Le Plan renfermera les renseignements suivants : événements et processus requis pour assurer la migration des versions existantes des produits du Client prévues dans le cadre de la migration vers la version la plus récente demandée par le Client sur chacun de ses Sites; plans de secours et de restauration permettant de rétablir les versions originales.
- Examiner le Plan de mise en œuvre du réseau spécifique au site avec le Client pour le commenter et l'approuver avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.
 - **Élément livrable : Plan de mise en œuvre du réseau spécifique au site**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Mobiliser des ressources pendant et après la phase de migration, qui viendront appuyer toutes les applications UC, en ce compris le Gestionnaire des communications unifiées de Cisco.
- Mobiliser les ressources internes et/ou le ou les partenaires pour procéder à la migration sur l'ensemble des applications tierces.
- Fournir le disque dur (DD) nécessaire pour la restauration, si besoin est.
- Examiner le Plan de mise en œuvre du réseau spécifique au site avec Cisco pour le commenter et l'approuver avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.

Service de migration sur site

Cisco fournira un service sur site pour la migration des produits couverts.

Responsabilités de Cisco

- Vérifier que le Client respecte les conditions préalables exposées dans la Liste de contrôle du niveau de préparation préliminaire à la migration avant que ne débute la migration.
- Vérifier que le calendrier de contingence avec l'échéancier de retour à l'exploitation normale est en place, conformément au Plan de mise en œuvre du réseau spécifique au site.
- Procéder à la migration des produits couverts vers la version demandée par le Client sur le matériel cible pour les sites validés du Client.
- Aider le Client à signaler tout problème auprès du Centre d'assistance technique (CAT) pendant la phase de migration. Cisco peut guider le Client en identifiant les contacts Cisco appropriés rattachés à l'équipe des Services avancés, ainsi que l'unité fonctionnelle spécifique aux produits et les organisations du Centre d'assistance technique.

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Fournir à Cisco les coordonnées des contacts sur site cinq (5) jours ouvrables avant que ne débute la migration.
- Le Client doit obtenir auprès de sa direction l'autorisation de démarrer un contrôle des changements, limité aux tâches de migration telles qu'elles sont identifiées dans le présent énoncé des travaux.
- Mettre à disposition un (1) ingénieur d'assistance sur site qui travaillera en collaboration avec Cisco au cours de la migration.
- Examiner le Plan de mise en œuvre du réseau spécifique au site avec Cisco pour le commenter et l'approuver avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.

Élaboration et exécution du Plan de tests d'acceptation de la migration

Cisco effectuera des tests d'acceptation de la migration à l'issue de cette dernière afin de vérifier que le Système des communications unifiées de Cisco répond aux exigences de la solution du Client et que la solution dans son ensemble est certifiée prête pour l'environnement de production.

Responsabilités de Cisco

- Collaborer avec le Client pour identifier et documenter les critères d'acceptation et les résultats escomptés.
- Élaborer le Plan de tests d'acceptation de la solution et du site, qui expose les critères d'acceptation convenus, en ce compris la validation du mode de communication entre les serveurs, les systèmes, l'application et les réseaux.
- Identifier les outils requis pour exécuter les scénarios de test, conformément au Plan de tests d'acceptation de la solution et du site.
- Définir les exigences liées aux locaux, conformément au Plan de tests d'acceptation de la solution et du site, qui sont requises pour réaliser les tests d'acceptation de la migration.
- Examiner le Plan de tests d'acceptation de la solution et du site avec le Client pour le commenter et l'approuver avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.
- Procéder aux tests d'acceptation de la migration sur les produits mis à niveau, conformément au Plan de tests d'acceptation de la solution et du site, dans la limite stricte des fonctionnalités identifiées comme fonctionnelles dans le Rapport de détection et de validation du site et de l'architecture dans la version antérieure avant la mise à niveau.
 - **Élément livrable : Plan de tests d'acceptation de la solution et du site**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Collaborer avec Cisco pour identifier et documenter les critères d'acceptation pour l'élaboration du Plan de tests d'acceptation de la solution et du site.
- Désigner le personnel responsable devant assister à l'élaboration et à l'approbation du Plan de tests d'acceptation de la solution et du site.
- Identifier les Sites où les tests devront être menés, en ce compris les Sites distants où des tests physiques peuvent être nécessaires.
- Fournir du personnel technique aux sites distants où des tests physiques peuvent s'avérer nécessaires.

Assistance à la mise en service postérieure à la migration

Cisco fournira une assistance à la mise en service postérieure à la migration afin d'aider à résoudre les problèmes liés au Gestionnaire des communications unifiées de Cisco et à la migration.

Responsabilités de Cisco

- Fournir au maximum deux (2) jours-personnes d'assistance au service sur site pour les problèmes de migration, débutant le premier jour suivant la migration. Un Ingénieur Cisco fournira une assistance consultative afin de résoudre les problèmes d'exploitation quotidiens et une assistance au dépannage au cours des heures de bureau normales.
- Vérifier que l'environnement de production a été correctement déployé et que tous les problèmes majeurs décelés ont été résolus.

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Désigner des membres clés du personnel pour l'Assistance postérieure à la migration.
- Participer à l'examen pour vérifier que l'environnement a été correctement déployé et reconnaître que tous les problèmes majeurs décelés ont été résolus.

Transfert de connaissances

Cisco organisera une (1) session de transfert de connaissances d'une durée d'un (1) jour, axée sur des sujets uniquement en lien avec la migration.

Responsabilités de Cisco

- Réaliser une session d'un (1) jour d'une durée de huit (8) heures (au cours des heures ouvrables de Cisco) consacrée à un transfert informel de connaissances au personnel désigné par le Client une fois la migration effectuée, sous la forme de questions-réponses, d'un tableau blanc ou d'autres méthodes de communication informelle afin de discuter des sujets liés à la migration.

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Désigner et prévoir les membres du personnel souhaitant participer à la session de transfert de connaissances sur les sujets liés à la migration.
- Préparer des questions appropriées concernant la migration auxquelles il souhaite obtenir les réponses au cours du transfert de connaissances.

3.3. Services Customer Collaboration

3.3.1. Examen de la conception des scripts UCC (COS OS UCC-SDR)

Le Service d'examen de la conception des scripts de la solution de collaboration du Client examine un sous-ensemble de scripts du centre de contacts unifiés (12 au maximum) convenus avec le Client afin d'en examiner la conception. Ce service identifiera et documentera les inefficacités de conception, les flux de script non conformes aux pratiques de pointe, et aidera à assurer une certaine cohérence des scripts et à définir des normes reproductibles. L'atelier de conception des scripts de la solution de collaboration du Client fournit une session de travail technique pour discuter des manières d'approcher le développement des scripts et créer des exemples d'application des recommandations d'examen de script.

Responsabilités de Cisco

- Discuter des scripts à examiner avec le client.
- L'examen de script consiste en :
 - Examiner les scripts prédéterminés identifiés par le client.
 - Exécuter un examen de script des scripts identifiés par le client et fournir des recommandations.
 - Identifier des méthodologies qui sont en contradiction avec les pratiques exemplaires et exposer les recommandations.
 - Identifier où les scripts peuvent être modifiés pour améliorer l'efficacité dans l'administration des scripts.
 - Examiner les scripts du Client pour assurer la cohérence et l'alignement avec les normes reproductibles.

- Analyser et documenter les conclusions dans le rapport d'examen de conception de script.
- Planifier un atelier d'examen de conception des scripts pour discuter des conclusions et des recommandations (à distance/8 heures maximum).
- Présenter le rapport d'examen de conception des scripts au Client.
- Organiser un atelier d'examen de conception de script.
 - Présenter des stratégies de conception de script normalisées pour l'ensemble des applications et pour toute l'entreprise.
 - Collaborer et planifier une stratégie de mise en œuvre pour les modifications de script recommandées.
 - La discussion, qui se base sur les conclusions de l'examen,
 - peut inclure les éléments suivants :
 - Travailler à la création d'exemples de scripts.
 - Discuter des exigences du script liées à des objectifs spécifiques de rapport.
 - Présenter sur un tableau blanc des exemples de scripts.

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Planifier des ressources de script pour participer à la téléconférence d'examen de conception de script.
- Dire à Cisco quels scripts sont à examiner.
- Fournir à Cisco la documentation des scripts du centre de contacts unifiés identifiée et développée à la fois par des ressources internes et des fournisseurs tiers.
- Fournir un accès à la scénarithèque.
- Fournir un accès aux ressources du Client ou du développeur pour examiner les composants de script personnalisés et provenant de tiers qui interagissent avec les scripts standard.
- Examiner et approuver les conclusions et recommandations du Rapport d'examen de conception des scripts.
- Planifier des ressources de script pour participer à l'atelier d'examen de conception de script.
- Le client comprend que l'atelier d'examen de conception de script sera exécuté à distance.
- Le client doit sélectionner les scripts spécifiques à examiner.
- Le client doit avoir accès à la scénarithèque de routage d'appel et à la documentation.
- Le client comprend et reconnaît que les éléments suivants ne sont pas fournis dans le cadre du service d'examen de conception de script :
 - Examens et recommandations de script au-delà du montant convenu.
 - Configuration gestionnaire d'appel.
 - Configuration TDM ACD
 - Applications, intégrations, objets scripts de tiers (java personnalisé, etc.).
 - Scripts de reconnaissance vocale et de synthèse de la parole à partir du texte (sauf s'ils sont incorporés).
 - Objets ou codes développés sur mesure (exemple : code Java personnalisé dans le script studio UCVP).
 - Rapprochement de données de rapport.
 - Dépannage et signalement au CAT des problèmes liés au script

3.3.2. Découverte des rapports UCC (COS OS UCC-RPTD)

La Découverte des rapports UCC pour la solution de collaboration du Client offre aux Clients disposant d'un centre de contacts unifiés pour entreprise la possibilité de planifier et de concevoir des rapports personnalisables. Une session de découverte des rapports est prévue dans le cadre de ce service. Elle permet de recueillir les besoins personnalisés en termes de rapports afin que ces derniers répondent aux besoins professionnels du Client. Les Clients travailleront avec un Ingénieur expérimenté des services Cisco, qualifié dans les mesures de rapport Contact Center, les schémas de base de données, les plates-formes de rapport comme Unified Intelligence Center (CUIC) de Cisco, SQL (Structured Query Language) et les meilleures pratiques de développement de Cisco.

Responsabilités de Cisco

- Vérifier avec le Client que la solution de rapports et la plateforme de matériel connexe ont été implémentées et fonctionnent.
- Organiser une session de découverte des rapports avec le personnel du Client en charge de l'élaboration des rapports du centre de contacts unifiés.
- Élaborer le document des besoins personnalisés en termes de rapports.
 - **Élément livrable : Besoins personnalisés en termes de rapports**

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Fournir un accès à distance aux plateformes de création de rapports, à la mise en œuvre des logiciels, au serveur de base de données historique et à la plateforme de création de rapports du centre de contacts.
- Fournir à Cisco un accès aux ressources du Client en charge de la gestion et de l'assistance pour les rapports du centre de contacts.
- Fournir les exigences documentées sur la mise en forme et les données requises.
- Le Client comprend et reconnaît que Cisco n'élaborera aucun rapport personnalisé et n'effectuera pas de dépannage sur un rapport existant.
- Examiner et approuver l'élément livrable intitulé « Besoins personnalisés en termes de rapports ».

3.3.3. Planification des capacités UCC (COS OS UCC-CAPR)

Le service de planification des capacités de la solution de collaboration du Client établit une ligne de base du système de centre de contacts et analyse l'impact de la croissance sur la configuration actuelle du système de centre de contacts unifiés, la performance des capacités et la concession de licences sur le système de centre de contacts unifiés du Client. La planification des capacités de la solution de collaboration du Client identifie l'impact des profils d'appels et des volumes d'appels sur la capacité du système et recommande une correction pour remettre les capacités en conformité avec les directives de Cisco. La session de découverte de planification des capacités de la solution de collaboration du Client inclut une discussion sur les exigences actuelles et futures en termes de capacités, les objectifs commerciaux qui pourraient affecter la planification des capacités, le profil d'appel, le volume d'appel, l'équilibrage de la configuration et la concession de licences logicielles.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et effectuer un audit de capacité du système de centre de contacts unifiés.
- Demander les informations de configuration de capacité au client.
- Demander des documents liés aux plans d'expansion actuels et futurs du Client.
- Obtenir les documents liés aux licences du centre de contacts unifiés achetées pour chaque produit du centre de contacts unifiés auprès du Client.
- Comparer la configuration et l'utilisation du centre de contacts unifiés avec les licences concédées au Client.
- Planifier et organiser une session de découverte de la planification des capacités de la solution de collaboration du Client.
 - Discuter des buts et objectifs professionnels liés aux systèmes de centre de contacts unifiés.
 - Discuter de l'impact des modifications sur la croissance ou la diminution des exigences de capacité.
 - Discuter de toute modification dans le modèle commercial actuel.
 - Discuter de tout problème lié à la capacité avec le client.

- Déterminer les exigences en termes de capacités de tous les serveurs ou composants du centre de contacts unifiés.
 - Dimensionnement du système actuel.
 - Croissance future telle que définie pendant la session de découverte des capacités de la solution de collaboration du Client.
- Analyser et documenter les données collectées.
- Organiser un atelier de planification de capacité et présenter les conclusions et recommandations du rapport de planification de capacité au client.
 - **Élément livrable : Rapport de planification des capacités de la solution de collaboration du Client**

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Soumettre les informations liées à la capacité et aux licences à Cisco.
- Planifier une session de découverte de la planification de capacité avec le personnel technique responsable de la prise en charge du système de centre de contacts unifiés et des composants liés au Gestionnaire d'appels unifiés.
- Fournir des documents ayant trait à la planification de croissance, de modifications et des activités à Cisco.
- Fournir les exigences de capacité et de trafic du centre de contacts à Cisco - comptage agent, activité des appels lors des heures de pointe (BHCA, busy hour call activity), ports de file d'attente, ports en libre-service, ports de la passerelle vocale, etc.
- Fournir un accès aux ressources professionnelles et techniques.
- Fournir un accès à distance à tous les serveurs du centre de contacts unifiés et aux serveurs du Gestionnaire d'appels unifiés y afférents.
- Programmer l'atelier de planification des capacités pour examiner les conclusions et recommandations du rapport de planification de capacité afin que ces éléments soient approuvés.
- Le Client comprend que l'atelier de planification des capacités sera réalisé à distance.
- Le client comprend et reconnaît que les éléments suivants ne sont pas fournis dans le cadre du service de planification de capacité :
 - Planification des capacités des communications unifiées (UCM, passerelles, etc.). Suivi de la performance du Gestionnaire d'appels unifiés et des produits connexes.
 - Intégration de l'application tierce

3.3.4. Transformation de la gestion commerciale UCC (COS OS UCC-BMT)

Le Service de transformation de gestion commerciale de la solution de collaboration du Client aide les Clients à aligner leur stratégie en matière de centre de contacts avec les buts et objectifs de l'organisation. Ce service fournit un processus de découverte qui se concentre sur l'efficacité organisationnelle et technologique du centre de contacts du Client. Le service prévoit une analyse graphique et de base de l'environnement opérationnel de gestion et professionnel du centre de contacts du Client. Cisco fournira des services de conseils pour le Service de transformation de gestion commerciale de la solution de collaboration du Client en s'appuyant sur le modèle de maturité Cisco pour analyser les activités de gestion professionnelle du Client incluant les processus, mesures, applications de création de rapports et de technologie afin d'établir une ligne de base du niveau de maturité. Cette évaluation placera le centre de contacts du Client dans l'un des cinq niveaux de maturité, qui inclura une évaluation de base par rapport à six éléments stratégiques du centre de contacts.

Par ailleurs, Cisco peut être amené à réaliser un Contrôle d'intégrité, à une date et une heure précises ayant fait l'objet d'un commun accord entre Cisco et le Client. Ce service examine les tests de performance, les indicateurs clés de performance et les modifications des processus professionnels établis durant le projet de transformation de gestion commerciale et évalue l'impact des modifications apportées à l'environnement du centre de contacts du Client. Le service de transformation de la gestion commerciale examinera les recommandations en suspens définies durant la phase de déploiement pour déterminer la planification future.

Responsabilités de Cisco

- Organiser une réunion de lancement des exigences du modèle d'évaluation stratégique et identifier le type d'intervenants devant participer à la réunion virtuelle de lancement.
- Développer des matériels de préparation et organiser la réunion de lancement pour discuter du processus de découverte.
- Identifier et convenir avec le client du personnel qui doit nécessairement participer dans la collecte des données par le client.

- convenir avec le Client de trois (3) modèles commerciaux à évaluer au maximum par Cisco et qui devront être documentés durant la réunion de lancement.
- Fournir les questionnaires à remplir pour les modèles commerciaux identifiés au client. Une fois les questionnaires reçus du client, organiser une réunion à distance pour examiner les données recueillies.
- Effectuer une analyse (conformément au modèle de maturité de Cisco) des données du Client pour élaborer le rapport de modèle d'évaluation stratégique (qui sera composé de conclusions de base) et examiner le rapport de modèle d'évaluation stratégique avec le Client.
- Les Services fournis sont des services consultatifs constitués d'une assistance, de conseils et de suggestions uniquement.
- Examiner avec le Client le Rapport de modèle d'évaluation stratégique lors d'une réunion virtuelle.
- Planifier avec le Client la réunion d'analyse du Contrôle d'intégrité.
- Passer en revue les conclusions et les modifications des tests comparatifs, des indicateurs clés de performances et des processus professionnels établis dans le Rapport d'évaluation stratégique. Évaluer l'impact sur l'environnement du centre de contacts du Client.
- Organiser un atelier de transformation de gestion commerciale pour présenter les conclusions et recommandations.
 - **Élément livrable : Rapport d'évaluation stratégique de transformation de gestion commerciale de la solution de collaboration du Client**
 - **Élément livrable : Rapport du contrôle d'intégrité suite à la transformation de la gestion commerciale de la solution de collaboration du Client**

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Identifier le(s) commanditaire(s) de la direction du client et la/les partie(s) prenante(s) et définir leurs rôles dans le cadre de ce projet.
- Assister Cisco dans la coordination du lancement et s'assurer que le(s) commanditaire(s) de la direction et la/les partie(s) prenante(s), qui peuvent inclure le vice-président de la direction du centre de contacts, un ou plusieurs directeurs, responsables, administrateurs, superviseurs, membres des ressources humaines, analystes commerciaux, analystes des indicateurs, la direction des TI et des télécommunications et tout autre personnel lié aux activités de gestion et d'assistance de la solution de centre de contacts du Client, participent aux réunions planifiées.
- Discuter des plans commerciaux décrivant les buts, objectifs, croissance et directives de mesure liés à la solution globale du centre de contacts pour les intégrer au processus de collecte de données. Identifier et convenir avec Cisco de jusqu'à trois (3) modèles commerciaux durant la réunion de lancement.
- Fournir les indicateurs clés de performance (ICP), les calendriers de lancement à court terme et long terme, les mesures, les tests de performance et tout autre document demandé par Cisco pour lui permettre d'évaluer les modèles commerciaux du Client.
- Examiner le rapport du modèle d'évaluation stratégique avec Cisco pour le commenter avant qu'il ne soit officiellement finalisé et publié.
- Examiner et approuver le Rapport du modèle d'évaluation stratégique afin de valider les données fournies à Cisco et qui ont servi à l'élaboration dudit modèle.

3.3.5. Conseils liés aux activités UCC (COS OS UCC-CONS)

Le service Conseils liés aux activités de la solution de collaboration du Client propose une gamme d'offres de services conçus pour aider le Client à harmoniser ses exigences en termes de TI avec ses priorités et objectifs professionnels. Grâce à ces offres de services, le Client sera en mesure de rentabiliser davantage ses technologies de centre de données. Ce service offre au Client une différenciation sur le marché, une certaine souplesse commerciale et lui procure une meilleure vitesse de commercialisation grâce à des indicateurs commerciaux et des outils de création de rapports améliorés.

La mission globale de conseils peut inclure différents services fournis soit sous forme de module autonome, soit sous forme de plusieurs services en tandem. Ci-après figurent quelques exemples de ces activités et éléments livrables évolués. Après un cadrage complet de la mission, Cisco fournit un calendrier, un agenda et une portée détaillés de la mission.

Cela peut inclure une ou plusieurs des options suivantes :

Transformation et stratégie

Formuler une stratégie de collaboration pour le Client en phase avec les priorités professionnelles du Client et ses stratégies d'exécution.

Responsabilités de Cisco

- Préparer l'exercice pour la mission.
- Effectuer une détection sur site avec les parties prenantes clés en organisant des entretiens, des ateliers et une collecte des données.
- Fournir une analyse de l'état actuel et les conclusions clés eu égard aux points à améliorer.
- Formuler des recommandations sur l'Architecture de l'état futur ainsi qu'une stratégie sur la manière de passer de l'état actuel à l'état futur avec des exemples de scénarios d'utilisation de la valeur professionnelle.
- Procéder à une analyse des données et formuler une stratégie professionnelle.
- Fournir la documentation regroupant les résultats et les conclusions.
- Effectuer une présentation cadre des recommandations au Client afin qu'il les approuve.
 - **Élément livrable : Rapport de stratégie de la solution de collaboration du Client**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Collaborer avec l'architecte des Services avancés de Cisco pour planifier les activités sur site.
- Fournir à l'architecte des Services avancés de Cisco les informations techniques et professionnelles nécessaires, selon les besoins.
- Examiner l'analyse de l'état actuel et des priorités professionnelles afin d'en vérifier la précision.
- Examiner les recommandations liées à l'Architecture de l'état futur.
- Passer en revue la documentation et les rapports fournis.
- Présenter le Rapport de stratégie de la solution de collaboration du Client lors d'une présentation cadre aux parties prenantes clés afin qu'elles l'examinent et l'approuvent.

Exigences et architecture professionnelles

En se basant sur les conclusions communiquées dans les éléments livrables de la phase « Transformation et stratégie », fournir les exigences professionnelles davantage détaillées.

Responsabilités de Cisco

- Valider et hiérarchiser l'architecture professionnelle (domaines prometteurs) proposée antérieurement dans le document Stratégie CC.
- Collaborer avec les parties prenantes clés des unités fonctionnelles et passer en revue les détails de la mise en œuvre professionnelle de tous les domaines prometteurs du point de vue des processus et du personnel.
- Préparer l'exercice pour la mission.
- Effectuer un travail sur site avec les parties prenantes clés en organisant des entretiens et des ateliers et dresser une liste provisoire des exigences.
- Passer en revue les résultats et conclusions du Rapport sur l'architecture et les exigences professionnelles de la solution de collaboration du Client afin d'approuver ces éléments.
 - **Élément livrable : Rapport sur l'architecture et les exigences professionnelles de la solution de collaboration du Client (une (1) unité fonctionnelle)**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Collaborer avec l'architecte des Services de Cisco pour planifier les activités sur site.
- Communiquer à l'architecte des Services de Cisco les informations techniques et professionnelles nécessaires, selon les besoins.
- Recueillir les données et organiser les entretiens auprès de l'unité fonctionnelle pré-définie.

- Élaborer le Rapport sur l'architecture et les exigences professionnelles de la solution de collaboration du Client (une (1) unité fonctionnelle), en y détaillant les conclusions et les recommandations.
- Examiner et approuver le Rapport sur l'architecture et les exigences professionnelles de la solution de collaboration du Client, puis valider et classer par ordre d'importance l'architecture professionnelle de l'état futur.

Stratégie en matière de technologie et d'architecture

En se basant sur les conclusions fournies dans l'élément livrable de la phase « Exigences et architecture professionnelles », fournir une stratégie architecturale professionnelle supplémentaire.

Responsabilités de Cisco

- Prévoir avec le Client les participants qui prendront part à l'Atelier de découverte de la technologie.
- Réaliser sur site un Atelier de découverte de la technologie ainsi que des entretiens auprès du Client.
- Créer le Rapport sur la stratégie en matière de technologie et d'architecture, en y consignant les conclusions et les recommandations.
- Présenter le Rapport sur la stratégie en matière de technologie et d'architecture au Client afin qu'il l'approuve.
 - **Élément livrable : Rapport sur la stratégie en matière de technologie et d'architecture**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Collaborer avec l'architecte des Services de Cisco pour planifier les activités sur site.
- Communiquer à l'architecte des Services de Cisco les informations techniques et professionnelles nécessaires, selon les besoins.
- Dresser la liste des participants qui prendront part à l'Atelier de découverte de la technologie et aux entretiens.
- Créer le Rapport sur la stratégie en matière de technologie et d'architecture, en y détaillant les conclusions et les recommandations.
- Examiner et approuver le Rapport sur la stratégie en matière de technologie et d'architecture, puis valider et classer par ordre d'importance l'architecture professionnelle de l'état futur.

Étude de rentabilité

Aider le Client à élaborer une étude de rentabilité en définissant les leviers clés de valeur qui permettent au Client de disposer d'une valeur professionnelle maximale.

Responsabilités de Cisco

- Réaliser une analyse quantitative de ces leviers de valeur, sur la base des indicateurs professionnels et financiers choisis.
- Planifier avec le Client l'atelier et les entretiens en lien avec l'étude de rentabilité.
- Réaliser l'atelier et les entretiens en lien avec l'étude de rentabilité afin de recueillir les informations professionnelles et financières.
- Présenter au Client les résultats et conclusions du Modèle financier de la solution de collaboration du Client afin que ce dernier approuve ces éléments.
 - **Élément livrable : Modèle financier de la solution de collaboration du Client (inclut un plan d'investissement pour l'Architecture de l'état futur)**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Collaborer avec l'architecte et les analystes des Services de Cisco pour planifier les activités.
- Communiquer à l'équipe des Services de Cisco les informations nécessaires liées aux indicateurs professionnels et financiers, selon les besoins.
- Dresser la liste des participants qui prendront part à l'atelier et aux entretiens en lien avec l'étude de rentabilité.
- Élaborer le Rapport sur le modèle financier de la solution de collaboration du Client, en y détaillant les conclusions et les recommandations.
- Examiner et approuver le Rapport sur le modèle financier de la solution de collaboration du Client et valider l'analyse de rentabilité.

3.3.6. Planification de la stratégie de migration UCC (COS OS UCC-MIG)

Le Service de planification de la stratégie de migration de la solution de collaboration du Client aide les Clients à accélérer la migration de leur ancienne solution de centre de contacts vers une nouvelle plateforme de collaboration. Ce service est axé sur la « manière » de planifier correctement une migration sans écueil. Le Service de planification de la stratégie de migration de la solution de collaboration du Client aide les clients à évaluer leur environnement actuel de centre de contacts et le niveau de préparation du personnel d'assistance, par l'intermédiaire d'ateliers et d'entretiens axés sur la découverte des technologies pour recueillir les buts et objectifs professionnels qui définiront leur solution de collaboration client et définiront un plan d'exécution en vue d'appliquer avec succès une stratégie de migration du Client.

Le Service peut inclure une ou plusieurs des offres suivantes :

- Évaluation du niveau de préparation à la migration de la solution de collaboration du Client
- Planification de la migration de la solution de collaboration du Client

Évaluation du niveau de préparation à la migration de la solution de collaboration du Client

L'Évaluation du niveau de préparation à la migration de la solution de collaboration du Client examine les processus professionnels du Client, les expériences des agents et du Client, les éléments professionnels et d'indicateurs ainsi que les outils de création de rapports, les stratégies technologiques du Client et les processus de soutien et d'exploitation des TI qui facilitent le fonctionnement de l'environnement de collaboration du Client. L'évaluation est menée à distance par le biais d'un entretien et du remplissage d'un Questionnaire d'évaluation sur le niveau de préparation à la migration. Le Rapport d'évaluation sur le niveau de préparation à la migration identifie les domaines pour lesquels il existe des lacunes potentielles de niveau de préparation et offre des recommandations visant à atténuer les risques avant toute migration vers une solution UCCE.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et organiser une session d'examen du Questionnaire d'évaluation sur le niveau de préparation à la migration avec le Client.
- Organiser une session d'examen des réponses au Questionnaire d'évaluation sur le niveau de préparation à la migration avec le Client pour valider les réponses fournies et identifier toute information manquante.
- Analyser, identifier et créer le Rapport d'évaluation sur le niveau de préparation à la migration, qui met en lumière les lacunes et risques potentiels sur la base des réponses fournies par le Client au Questionnaire d'évaluation sur le niveau de préparation à la migration.
- Organiser une session de présentation de l'Évaluation sur le niveau de préparation à la migration avec le Client afin de présenter les conclusions.
- Transmettre le Rapport d'évaluation sur le niveau de préparation à la migration, que le Client devra signer.
 - **Élément livrable : Rapport d'évaluation sur le niveau de préparation à la migration de la solution de collaboration du Client**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Mettre à disposition du personnel qualifié pour recueillir les informations nécessaires au remplissage du Questionnaire d'évaluation sur le niveau de préparation à la migration.
- Planifier une réunion avec le personnel en charge de remplir le Questionnaire d'évaluation sur le niveau de préparation à la migration.
- Participer à la session d'examen des réponses apportées au Questionnaire d'évaluation sur le niveau de préparation à la migration afin de discuter des réponses données.
- Fournir aux ingénieurs de Cisco toutes les réponses non données aux questions dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.
- Le Client participera à l'examen du Rapport d'évaluation sur le niveau de préparation à la migration livré et en accusera réception par signature de l'accusé de réception de l'élément livrable.

Planification de la migration de la solution de collaboration du Client

La Planification de la migration de la solution de collaboration du Client aide les clients à élaborer une stratégie de migration interfonctionnelle axée sur le personnel, les processus et les technologies. Le Service de planification de la migration aide le Client à examiner sa stratégie de centre de contacts en menant un processus de découverte axé sur quatre domaines en particulier : Expérience des agents et du Client, Indicateurs professionnels et outils d'élaboration de rapports, Niveau de préparation de la gestion d'exploitation et Architecture et technologie.

Service de découverte de la migration professionnelle de la solution de collaboration du Client

Le Service de découverte de la migration professionnelle de la solution de collaboration du Client examine les processus professionnels du Client, les expériences des agents et du Client ainsi que les indicateurs professionnels qui facilitent la conduite des activités. Les ateliers incluent des entretiens avec le personnel du Client en charge de la solution de collaboration en vue de définir les interactions et les procédures. Les ateliers identifient et aident à pallier les lacunes et risques potentiels lors de la définition d'une stratégie et d'un plan d'exécution clairs pour la migration vers une solution UCCE en harmonisant les buts et objectifs avec la stratégie de migration. Le Rapport sur la migration professionnelle de la solution de collaboration du Client renfermera les diverses conclusions et recommandations.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et organiser des entretiens ou des ateliers interfonctionnels pour recueillir les informations nécessaires afin de documenter les exigences professionnelles.
- Analyser puis valider les lacunes des fonctionnalités et/ou fonctionnelles qui divergent des exigences originales du Client ainsi que des applications du centre de contacts, des intégrations du système et de tout autre domaine, selon le cas.
- Consigner les exigences en termes d'élaboration de rapports sur la base de l'utilisation des outils et progiciels existants servant à la création de rapports.
- Documenter et valider la croissance future potentielle, les changements dans le centre de contacts unifiés proposé ou existant, dans l'infrastructure réseau, dans l'infrastructure vocale, dans la base de données, dans les intégrations tierces, et dans tout autre domaine qui pourrait impacter la planification du projet.
- Identification et documentation des lacunes et des risques.
- Élaborer le Rapport sur la migration professionnelle de la solution de collaboration du Client et examiner les conclusions et les recommandations avec le Client afin qu'il signe le Rapport.
 - **Élément livrable : Rapport sur la migration professionnelle de la solution de collaboration du Client**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Mettre à disposition du personnel qualifié pour participer aux entretiens interfonctionnels afin de recueillir les informations nécessaires pour documenter la spécification fonctionnelle.
- Identifier et mobiliser les personnes qui prêteront assistance lors des entretiens et consigner les informations émanant des propriétaires fonctionnels et des ressources du centre de collaboration du Client.
- Identifier et mobiliser le personnel d'assistance en charge de l'élaboration des rapports sur le centre de contacts afin de recueillir les informations permettant de définir les exigences en termes d'élaboration de rapports.
- Permettre un accès sécurisé pour le personnel de Cisco sur les sites du Client désignés où les ateliers de découverte seront effectués.
- Fournir aux Ingénieurs-conseils du réseau de Cisco les réponses à toutes les questions posées lors des entretiens en temps opportun. Toutes les réponses aux questions en suspens pendant le processus d'entretien sont requises avant de commencer l'évaluation.
- Le Client participera à l'examen du Rapport sur la migration professionnelle de la solution de collaboration du Client livré et en accusera réception en signant l'accusé de réception y afférent.

Atelier de découverte de la migration technologique de la solution de collaboration du Client

Les Ateliers de découverte de la migration technologique examinent les stratégies technologiques du Client et les processus de soutien et d'exploitation des TI qui facilitent le fonctionnement des activités. Les ateliers incluent des entretiens avec le personnel du Client visant à identifier les processus existants. Les ateliers identifient et aident à pallier les lacunes et risques potentiels lors de la définition d'une stratégie et d'un plan d'exécution clairs pour la migration vers une solution de centre de contacts unifiés pour entreprise (UCCE). Le Plan évolué d'exécution de la migration de la solution de collaboration du Client renfermera les diverses conclusions et recommandations.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et organiser des entretiens ou des ateliers interfonctionnels pour recueillir les informations nécessaires afin de documenter les exigences professionnelles.
- Obtenir les schémas de topologie réseau à jour du Client pour les sites à évaluer et les informations sur l'architecture réseau actuelle, les configurations de ses périphériques, les exigences en termes d'utilisation réseau, les objectifs de conception, la stratégie de sécurité et les rapports d'utilisation, y compris les rapports d'utilisation du mois précédent émis par le ou les prestataires de services.
- Organiser des entretiens avec les membres de l'organisation du Client, impliqués dans l'infrastructure vocale et de données existante. Les personnes devant être interviewées sont décrites ci-après (d'autres personnes peuvent être désignées en fonction des exigences liées à l'architecture du réseau et/ou à la solution) et incluent notamment le personnel suivant du Client : responsable de l'ingénierie et de la conception des réseaux LAN et directeur de l'ingénierie, responsable de l'ingénierie et de l'architecture et architecte réseau, responsable des services de télécommunications et ingénieur en chef des services, responsable de la messagerie vocale, responsable des tests pour les nouveaux déploiements, responsable de l'exploitation et des services de télécommunications et directeur de l'assistance, responsable de la gestion des réseaux ou des outils et ingénieur en chef, responsable des performances et capacités (données et télécommunications), responsable de l'installation et de l'équipement réseau (en charge de l'alimentation et de l'environnement) et directeur de la sécurité des réseaux.
- Documenter et valider les lacunes des fonctionnalités et/ou fonctionnelles du centre de contacts qui divergent des exigences originales du Client ainsi que des applications, des intégrations du système et de tout autre domaine, selon le cas.
- Élaborer le Plan évolué d'exécution de la migration de la solution de collaboration du Client et examiner les conclusions et les recommandations avec le Client afin qu'il signe ce document.
 - **Élément livrable : Plan évolué d'exécution de la migration de la solution de collaboration du Client**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Le Client est responsable de la communication et de la prise de rendez-vous avec le personnel devant assister aux réunions et aux entretiens de lancement.
- Mettre à disposition du personnel qualifié pour participer aux entretiens interfonctionnels afin de recueillir les informations nécessaires pour documenter la spécification fonctionnelle.
- Identification des membres du personnel appropriés impliqués et coordination de la planification de toutes les réunions et de la collecte des données.
- Fournir aux Ingénieurs des services Cisco des diagrammes de topologie réseau à jour et des informations relatives à l'architecture réseau actuelle, à la configuration de ses périphériques, aux exigences d'utilisation du réseau, aux objectifs de conception, à la stratégie de sécurité ainsi que les rapports d'utilisation décrits ci-après.
- Permettre un accès sécurisé pour le personnel de Cisco sur les sites du Client désignés où les ateliers de détection seront effectués.
- Fournir aux Ingénieurs-conseils du réseau de Cisco les réponses à toutes les questions posées lors des entretiens en temps opportun. Toutes les réponses aux questions en suspens pendant le processus d'entretien sont requises avant de commencer l'évaluation.
- Participer à l'examen du Plan évolué d'exécution de la migration de la solution de collaboration du Client livré et en accuser réception en signant l'accusé de réception y afférent.

3.4. **Services d'ingénierie sur mesure pour la solution de collaboration du Client**

3.4.1. **Adaptateur de passerelle en temps réel UCC WFM pour Aspect (COS OS UCC-RTA-ASP)**

Le Service d'adaptateur de passerelle en temps réel (RTAGateway) pour la gestion de la main-d'œuvre (WFM) UCC pour Aspect permet l'intégration d'un système Cisco de centre de contacts unifiés pour entreprise au logiciel eWFM de la solution Aspect. Le Service d'adaptateur UCC WFM RTAGateway pour Aspect offre les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier comme il se doit le fonctionnement de l'application RTAGateway.

Responsabilités de Cisco

- Fournir une liste de vérification de l'installation au Client.
- Planifier et organiser la réunion de lancement du Client.
- Mener une consultation avec le Client pour examiner et valider les exigences d'intégration de WFM.
- Configurer l'Adaptateur UCC WFM RTAGateway pour Aspect sur le serveur fourni par le Client.
- Tester l'application RTAGateway afin de vérifier que les informations d'état de l'agent sont envoyées à l'application Aspect eWFM.
- Organiser avec le Client une session de transfert des connaissances axée sur les informations de configuration.

Responsabilités du Client**Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :**

- Participer à la réunion de lancement et désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un suppléant à contacter en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence du contact principal.
- Remplir la liste de vérification de l'installation et la retourner à Cisco avant la réunion de lancement.
- Souscrire le service Cisco de soutien annuel sur mesure pour les applications de l'Adaptateur de passerelle en temps réel UCC WFM pour Aspect.
- Acheter et installer le matériel de serveur et le système d'exploitation nécessaires pour l'Adaptateur WFM RTAGateway.
- Fournir un accès au site et au serveur pour le déploiement de l'Adaptateur UCC WFM RTAGateway pour Aspect.
- Fournir les informations d'IP/de port pour la source RTA sur le Serveur de gestion de la main d'œuvre Aspect.
- Réaliser un test intégral de la solution WFM RTA.
- Affecter et planifier des ressources pour participer à la session de transfert des connaissances.

3.4.2. Adaptateur de passerelle en temps réel UCC WFM pour IEX (COS OS UCC-RTA-IEX)

Le Service d'adaptateur de passerelle en temps réel UCC WFM pour IEX permet l'intégration d'un système de centre de contacts unifiés Cisco pour entreprise au logiciel Totalview d'IEX. Le Service d'adaptateur UCC RTAGateway pour IEX offre les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier comme il se doit le fonctionnement de l'application RTAGateway.

Responsabilités de Cisco

- Fournir une liste de vérification de l'installation au Client.
- Planifier et organiser la réunion de lancement du Client.
- Mener une consultation avec le Client pour examiner et valider les exigences d'intégration de WFM.
- Configurer l'Adaptateur UCC WFM RTAGateway pour IEX sur le serveur fourni par le Client.
- Tester l'application RTAGateway afin de vérifier que les informations d'état de l'agent sont envoyées à l'application IEX Totalview.
- Organiser avec le Client une session de transfert des connaissances axée sur les informations de configuration.

Responsabilités du Client**Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :**

- Désigner un point de contact unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un suppléant à contacter en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence du contact principal.
- Remplir la liste de vérification de l'installation et la retourner à Cisco avant la réunion de lancement.

- Souscrire le service Cisco de soutien annuel sur mesure pour les applications de l'Adaptateur de passerelle d'adhérence en temps réel (RTAGateway) UCC WFM pour IEX.
- Participer à la réunion de lancement.
- Acheter et installer le matériel de serveur et le système d'exploitation nécessaires pour l'Adaptateur UCC WFM RTAGateway pour IEX.
- Fournir un accès au site et au serveur pour le déploiement de l'Adaptateur UCC WFM RTAGateway.
- Fournir les informations d'IP/de port pour la source de l'adaptateur en temps réel (RTA) sur le Serveur IEX Totalview.
- Réaliser un test intégral de la solution WFM RTA.
- Affecter et planifier des ressources pour participer à la session de transfert des connaissances.

3.4.3. Adaptateur de passerelle en temps réel UCC WFM pour ODBC (COS OS UCC-RTA-ODBC)

Le Service d'adaptateur de passerelle en temps réel UCC WFM pour ODBC permet l'intégration d'un système de centre de contacts unifiés Cisco pour entreprise à une base de données externe compatible ODBC. Le Service d'adaptateur UCC WFM RTAGateway pour ODBC offre les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier le fonctionnement de l'Adaptateur UCC WFM RTAGateway pour ODBC.

Responsabilités de Cisco

- Fournir une liste de vérification de l'installation au Client.
- Planifier et organiser la réunion de lancement du Client.
- Mener une consultation avec le Client pour examiner et valider les exigences d'intégration de WFM.
- Configurer l'Adaptateur UCC RTAGateway pour ODBC sur le serveur fourni par le Client.
- Tester l'application de l'Adaptateur RTAGateway pour ODBC afin de s'assurer que les changements d'état de l'agent sont écrits dans la base de données.
- Organiser avec le Client une session de transfert des connaissances axée sur les informations de configuration.

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Désigner un point de contact unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un suppléant à contacter en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence du contact principal.
- Remplir la liste de vérification de l'installation et la retourner à Cisco avant la réunion de lancement.
- Souscrire le service Cisco de soutien annuel sur mesure pour les applications de l'Adaptateur de passerelle en temps réel UCC pour ODBC.
- Participer à la réunion de lancement.
- Acheter ou fournir des licences pour la Base de données externe.
- Fournir une procédure stockée appelée par l'Adaptateur UCC RTAGateway pour ODBC.
- Acheter et installer le matériel de serveur et le système d'exploitation nécessaires pour l'Adaptateur RTAGateway pour ODBC.
- Fournir un accès au site et au serveur pour le déploiement de l'Adaptateur RTAGateway pour ODBC.
- Affecter et planifier des ressources pour participer à la session de transfert des connaissances.

3.4.4. Adaptateur de base de données historique UCC WFM pour Aspect (COS OS UCC-WFM-ASP)

Le Service d'adaptateur de base de données historique UCC WFM pour Aspect permet l'intégration d'un système Cisco de centre de contacts unifiés pour entreprise au logiciel eWFM de la solution Aspect. Le Service d'adaptateur de base de données historique WFM pour Aspect offre les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier comme il se doit le fonctionnement de l'Adaptateur historique WFM pour Aspect.

Responsabilités de Cisco

- Fournir une liste de vérification de l'installation au Client.
- Planifier et organiser la réunion de lancement du Client.
- Mener une consultation avec le Client pour examiner et valider les exigences d'intégration de WFM.
- Configurer l'Adaptateur historique UCC WFM pour Aspect.
- Tester l'Adaptateur historique UCC WFM pour Aspect afin de s'assurer que les rapports WFM sont correctement générés et rendus disponibles pour l'application Aspect eWFM.
- Organiser avec le Client une session de transfert des connaissances axée sur les informations de configuration.

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Désigner un point de contact unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un suppléant à contacter en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence du contact principal.
- Remplir la liste de vérification de l'installation et la retourner à Cisco avant la réunion de lancement.
- Souscrire le service Cisco de soutien annuel sur mesure pour les applications de l'Adaptateur de base de données historique UCC WFM pour Aspect.
- Participer à la réunion de lancement.
- Affecter des ressources au personnel de Cisco pour faciliter l'installation et vérifier que les rapports ont généré des informations correctes.
- Remplir la liste de vérification de l'installation fournie par le personnel de Cisco avant l'installation.
- Fournir un accès au site et au serveur de la Base de données historique Unified Contact Center Enterprise pour le déploiement de l'Adaptateur WFM Historical.
- Réaliser un test intégral de l'Adaptateur de base de données historique UCC WFM pour Aspect.
- Affecter et planifier des ressources pour participer à la session de transfert des connaissances.

3.4.5. Adaptateur de base de données historique UCC WFM pour IEX (COS OS UCC-WFM-IEX)

Le Service d'adaptateur de base de données historique UCC WFM pour IEX permet l'intégration d'un système Cisco de centre de contacts unifiés pour entreprise au logiciel de gestion de la main-d'œuvre IEX Totalview. Le Service d'adaptateur de base de données historique UCC WFM pour IEX offre les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier comme il se doit le fonctionnement de l'Adaptateur de base de données historique UCC WFM pour IEX.

Responsabilités de Cisco

- Fournir une liste de vérification de l'installation au Client.
- Planifier et organiser la réunion de lancement du Client.
- Consulter le Client afin d'examiner et de valider les exigences de l'Adaptateur de base de données historique UCC WFM pour IEX.
- Configurer l'Adaptateur historique WFM pour IEX.
- Tester l'Adaptateur de base de données historique UCC WFM pour IEX afin de s'assurer que les rapports WFM sont correctement générés et rendus disponibles pour l'application IEX Totalview du Client.
- Organiser avec le Client une session de transfert des connaissances axée sur les informations de configuration.

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Désigner un point de contact unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un suppléant à contacter en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence du contact principal.
- Remplir la liste de vérification de l'installation et la retourner à Cisco avant la réunion de lancement.
- Souscrire le service Cisco de soutien annuel sur mesure pour les applications de l'Adaptateur de base de données historique UCC WFM pour IEX.
- Participer à la réunion de lancement.
- Affecter des ressources au personnel de Cisco pour faciliter l'installation et vérifier que les rapports ont généré des informations correctes.
- Remplir la liste de vérification de l'installation fournie par le personnel de Cisco avant l'installation.
- Fournir un accès au site et au serveur de la Base de données historique du centre de contacts unifiés pour entreprise pour le déploiement de l'Adaptateur de base de données historique UCC WFM pour IEX.
- Soumettre à des tests la solution d'Adaptateur de base de données historique UCC WFM pour IEX.
- Affecter et planifier des ressources pour participer à la session de transfert des connaissances.

3.4.6. Extension de passerelle d'applications UCC pour ODBC (COS OS UCC-GWY-ODBC)

Le Service d'extension de passerelle d'applications UCC pour ODBC permet l'intégration d'un script de routage ou d'administration du centre de contacts unifiés de Cisco pour entreprise à une base de données externe compatible ODBC (Open Database Connectivity). Le Service d'extension de passerelle d'applications UCC pour ODBC offre les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier comme il se doit le fonctionnement de l'extension de la passerelle d'applications UCC pour ODBC.

Responsabilités de Cisco

- Fournir une liste de vérification de l'installation au Client.
- Planifier et organiser la réunion de lancement du Client.
- S'entretenir avec le Client pour examiner et valider les exigences liées à l'extension de passerelle d'applications pour ODBC.
- Configurer et tester le logiciel de l'extension de passerelle d'applications UCC pour ODBC.
- Vérifier que la base de données ODBC du Client est accessible via la procédure stockée du Client (le cas échéant) et que les informations sont renvoyées au script ICM de ce dernier.
- Organiser avec le Client une session de transfert des connaissances axée sur les informations de configuration.

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Désigner un point de contact unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un suppléant à contacter en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence du contact principal.
- Remplir la liste de vérification de l'installation et la retourner à Cisco avant la réunion de lancement.
- Souscrire le service de soutien annuel sur mesure pour les applications de l'extension de passerelle d'applications UCC pour ODBC.
- Participer à la réunion de lancement.
- Affecter des ressources au personnel de Cisco pour faciliter l'installation.
- Acheter et installer le matériel de serveur et le système d'exploitation nécessaires pour l'adaptateur GatewayODBC.
- Fournir un accès au site et au serveur pour le déploiement de l'extension de passerelle d'applications UCC pour ODBC.

- Fournir la procédure stockée qui sera utilisée pour accéder à la base de données à partir de l'extension de passerelle d'applications pour ODBC.
- Fournir les informations nécessaires pour accéder à la base de données compatible ODBC.
- Fournir la source et la destination des données.
- Installer et configurer la Passerelle d'application Unified ICM.
- Configurer le script ICM qui accédera au nœud de la Passerelle applicative.
- Affecter et planifier des ressources pour participer à la session de transfert des connaissances.

3.4.7. Extension de passerelle d'applications UCC pour XML (COS OS UCC-GWY-XML)

Le Service d'extension de passerelle d'applications UCC pour XML permet une intégration du script de routage ou d'administration au centre de contacts unifiés de Cisco pour entreprise afin qu'il puisse accéder aux informations en provenance et à destination d'un serveur Web externe. Ce Service offre les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier comme il se doit le fonctionnement de l'extension de passerelle d'applications UCC pour XML.

Responsabilités de Cisco

- Fournir une liste de vérification de l'installation au Client.
- Planifier et organiser la réunion de lancement du Client.
- S'entretenir avec le Client pour examiner et valider les exigences liées à l'extension de passerelle d'applications UCC pour XML.
- Configurer et tester l'extension de passerelle d'applications UCC pour XML.
- Vérifier que le service Web du Client est accessible et (le cas échéant) que les informations sont renvoyées au script ICM du Client.
- Organiser avec le Client une session de transfert des connaissances axée sur les informations de configuration.

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Désigner un point de contact unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un suppléant à contacter en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence du contact principal.
- Remplir la liste de vérification de l'installation et la retourner à Cisco avant la réunion de lancement.
- Souscrire le service de soutien annuel sur mesure pour les applications de l'extension de passerelle d'applications UCC pour XML.
- Participer à la réunion de lancement.
- Affecter des ressources au personnel de Cisco pour faciliter l'installation.
- Acheter et installer le matériel de serveur et le système d'exploitation nécessaires pour l'extension de passerelle d'applications UCC pour XML.
- Fournir un accès au site et aux serveurs pour le déploiement de l'adaptateur logiciel de l'extension de passerelle d'applications UCC pour XML.
- Fournir le serveur Web et les documents XML que la passerelle d'applications pour XML utilisera pour se connecter au serveur Web.
- Fournir les informations nécessaires pour accéder au serveur Web et aux applications.
- Installer et configurer la Passerelle d'application Unified ICM.
- Configurer le script UICM qui accédera au nœud de la Passerelle d'application.
- Affecter et planifier des ressources pour participer à la session de transfert des connaissances.

3.4.8. Extension de passerelle d'applications UCC pour système de mise en file d'attente des messages (MQ) IBM (COS OS UCC-GWY-MQ)

Le Service d'extension de passerelle d'applications UCC pour système de mise en file d'attente des messages (MQ) IBM permet l'intégration d'un script de routage ou d'administration du centre de contacts unifiés de Cisco pour entreprise afin qu'il puisse accéder aux informations en provenance et à destination d'un système de messagerie externe IBM WebSphere Message Queue (MQ). Le Service d'extension de passerelle d'applications UCC pour système de mise en file d'attente des messages (MQ) IBM offre les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier comme il se doit le fonctionnement de l'extension de la passerelle d'applications UCC pour système de mise en file d'attente des messages (MQ) IBM.

Responsabilités de Cisco

- Fournir une liste de vérification de l'installation au Client.
- Planifier et organiser la réunion de lancement du Client.
- Consulter le Client afin d'examiner et de valider les exigences relatives à GatewayMQ.
- Configurer et tester le logiciel de l'extension de passerelle d'applications UCC pour système de mise en file d'attente des messages (MQ) IBM.
- Vérifier que le système WebSphere MQ du Client est accessible et (le cas échéant) que les informations sont renvoyées au script ICM.
- Organiser avec le Client une session de transfert des connaissances axée sur les informations de configuration.

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Désigner un point de contact unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un suppléant à contacter en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence du contact principal.
- Remplir la liste de vérification de l'installation et la retourner à Cisco avant la réunion de lancement.
- Souscrire le service de soutien annuel sur mesure pour les applications de l'extension de passerelle d'applications UCC pour système de mise en file d'attente des messages (MQ) IBM.
- Participer à la réunion de lancement.
- Affecter des ressources au personnel de Cisco pour faciliter l'installation.
- Acheter et installer le matériel de serveur et le système d'exploitation nécessaires pour l'adaptateur GatewayMQ.
- Fournir un accès au site et aux serveurs pour le déploiement de l'extension de passerelle d'applications UCC pour système de mise en file d'attente des messages (MQ) IBM.
- Fournir les listes d'attentes et les messages MQ utilisés par GatewayMQ pour accéder au système WebSphere MQ.
- Fournir les informations nécessaires pour accéder au système WebSphere MQ.
- Déployer et configurer la Passerelle applicative Unified ICM.
- Configurer le script ICM qui accédera au nœud de la Passerelle applicative.
- Affecter et planifier des ressources pour participer à la session de transfert des connaissances.

3.4.9. Client UCC VRU pour Java (COS OS UCC-JAVA-VRU)

Le Service Client UCC VRU pour Java offre aux Clients la possibilité de développer des applications qui s'intègrent à la passerelle périphérique VRU du centre de contacts unifiés de Cisco pour entreprise. Le Service Client UCC VRU pour Java offre les services de conseils et de transfert des connaissances nécessaires pour permettre au Client d'utiliser le progiciel Client Java VRU afin de créer une application qui communique correctement avec une passerelle périphérique VRU.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et organiser la réunion de lancement du Client.
- Organiser avec le Client une session de transfert des connaissances concernant le progiciel Client UCC VRU pour Java et son utilisation.
- Fournir des services consultatifs axés sur l'utilisation du progiciel Client UCC VRU pour Java.
- Fournir au Client le document d'échantillon d'application de progiciel Client UCC VRU pour Java au format Java HTML avec le code source afin de faire une démonstration de l'utilisation de Java Message Class Library et de Transport Manager Class.

Responsabilités du Client**Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :**

- Désigner un point de contact unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un suppléant à contacter en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence du contact principal.
- Souscrire le service de soutien annuel sur mesure pour les applications du Client UCC VRU pour Java.
- Participer à la réunion de lancement.
- Affecter et planifier des ressources pour participer à la session de transfert des connaissances.
- Développer l'application Java d'encapsulation. L'application doit gérer la fourniture des événements asynchrones, qui inclut la gestion des événements de pulsation pour la connexion au socket.

3.4.10. Élaboration de rapports sur mesure UCC (COS OS UCC-RPT-CUSTOM)

Le Service d'élaboration de rapports sur mesure UCC offre les services d'ingénierie requis pour planifier, concevoir, élaborer, tester, déployer, configurer et vérifier comme il se doit le fonctionnement des rapports personnalisés. Les Clients ou partenaires travailleront avec un ingénieur expérimenté dans les applications personnalisées et qualifié en matière de mesures de rapport Contact Center. Le service d'ingénierie de Cisco évalue les schémas de la base de données UCCE, les produits de création de rapports UCCE, le langage SQL et les meilleures pratiques de Cisco en termes de création de rapports.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et organiser la réunion de lancement du Client.
- Consulter le Client afin d'examiner et de valider les exigences relatives à la création de rapports.
- Concevoir, élaborer et tester des rapports personnalisés.
- Déployer et configurer les rapports.
- Vérifier le fonctionnement du rapport avec le Client.
- Organiser avec le Client une session de transfert de connaissances axée sur les informations de configuration des rapports.

Responsabilités du Client**Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :**

- Désigner un point de contact unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un suppléant à contacter en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence du contact principal.
- Souscrire le service de soutien annuel sur mesure pour les applications de Cisco.
- Participer à la réunion de lancement.
- Affecter des ressources qui travailleront avec le personnel de Cisco pour faciliter la découverte des rapports.
- Communiquer à Cisco les exigences relatives aux rapports.
- Fournir une acceptation de la conception des rapports personnalisés.
- Fournir un accès système aux ressources Cisco durant la phase de déploiement.
- Vérifier le fonctionnement des rapports avec Cisco.
- Affecter et planifier des ressources pour participer à la session de transfert des connaissances.

3.4.11. Adaptateur UCC pour Knowlagent (COS OS UCC-KNOWLAGENT)

Le Service d'adaptateur UCC pour Knowlagent offre un service d'ingénierie visant à intégrer le centre de contacts unifiés de Cisco pour entreprise à Knowlagent. Les services d'ingénierie ont pour but d'intégrer Knowlagent à l'aide de mappages de groupes de compétences d'agent ainsi que de statistiques de groupes provenant des décisions intelligentes ICM concernant la planification et la fourniture d'événements de formation pour les agents du centre d'appels. L'Adaptateur UCC pour Knowlagent sera fourni sous la forme d'un service Windows qui sera exécuté sur le serveur applicatif Knowlagent ou un serveur distinct. Le Service d'adaptateur UCC pour Knowlagent offre les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier comme il se doit le fonctionnement de l'adaptateur UCC pour Knowlagent.

Responsabilités de Cisco

- Fournir une liste de vérification de l'installation au Client.
- Planifier et organiser la réunion de lancement du Client.
- S'entretenir avec le Client pour examiner et valider les exigences liées à l'adaptateur UCC pour Knowlagent.
- Configurer l'adaptateur UCC pour Knowlagent au niveau du site du Client sur le serveur Knowlagent et travailler dans l'environnement du Client.
- Organiser avec le Client une session de transfert des connaissances axée sur les informations de configuration.

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Désigner un point de contact unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un suppléant à contacter en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence du contact principal.
- Remplir la liste de vérification de l'installation et la retourner à Cisco avant la réunion de lancement.
- Souscrire le service de soutien annuel sur mesure pour les applications de l'adaptateur UCC pour Knowlagent.
- Participer à la réunion de lancement.
- Affecter des ressources au personnel de Cisco pour faciliter l'installation.
- Acheter et installer le matériel de serveur et le système d'exploitation nécessaires pour le serveur Knowlagent.
- Fournir un accès au site et aux serveurs Knowlagent pour le déploiement de l'Adaptateur UCC pour Knowlagent.
- Fournir un accès au site et aux serveurs CTIOS et HDS requis.
- Affecter et planifier des ressources pour participer à la session de transfert des connaissances.

3.4.12. Serveur dédié à l'élaboration de rapports sur l'utilisation des liaisons UCC (COS OS UCC-RPT-TURTS)

Le Service de serveur dédié à l'élaboration de rapports sur l'utilisation des liaisons UCC offre les services d'ingénierie nécessaires à la collecte des données pour répondre aux besoins de création de rapports sur les centaines de communication-secondes (CCS) et l'utilisation des liaisons pour la gamme de produits de communications unifiées de Cisco. Les données sur l'utilisation des liaisons permettent aux administrateurs du centre de contacts et du réseau vocal d'optimiser la capacité des passerelles vocales en fournissant des données de mesure de la charge de trafic afin d'aider à déterminer les périodes de pointe au quotidien. Le Service d'élaboration de rapports sur l'utilisation des liaisons UCC offre les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier comme il se doit le fonctionnement de l'outil de création de rapports sur l'utilisation des liaisons.

Responsabilités de Cisco

- Fournir une liste de vérification de l'installation au Client.
- Planifier et organiser la réunion de lancement du Client.
- Déployer et configurer le serveur dédié à l'élaboration de rapports sur l'utilisation des liaisons UCC.
- Vérifier que les données sont recueillies depuis les passerelles vocales configurées et qu'elles sont stockées dans la base de données indiquée.
- Réaliser un transfert des connaissances avec le Client à propos de la configuration de l'outil de création de rapports sur l'utilisation des liaisons ainsi qu'une formation axée sur les données disponibles recueillies via l'outil.

Responsabilités du Client**Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :**

- Désigner un point de contact unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un suppléant à contacter en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence du contact principal.
- Remplir la liste de vérification de l'installation et la retourner à Cisco avant la réunion de lancement.
- Souscrire le service de soutien annuel sur mesure pour les applications du serveur dédié à l'élaboration de rapports sur l'utilisation des liaisons.
- Participer à la réunion de lancement.
- Affecter des ressources au personnel de Cisco pour faciliter l'installation et vérifier que les rapports ont généré des informations correctes.
- Fournir un serveur pour l'outil de création de rapports sur l'utilisation des liaisons.
- Fournir un accès au site et au serveur au cours du déploiement de l'outil de création de rapports sur l'utilisation des liaisons.
- Affecter et planifier des ressources pour participer à la session de transfert des connaissances.

3.4.13. Rapports WrapUp UCC (COS OS UCC-RPT-WRAPUP)

Le Service de rapports WrapUp UCC offre aux Clients la possibilité d'accéder à la création de rapports personnalisés sur le code WrapUp dans un environnement Webview ou CUIC. Le Service de rapports WrapUp UCC offre les services d'ingénierie requis pour déployer, configurer et vérifier comme il se doit le fonctionnement des rapports WrapUp UCC.

Responsabilités de Cisco

- Fournir une liste de vérification de l'installation au Client.
- Planifier et organiser la réunion de lancement du Client.
- Déployer et configurer l'outil UCC WrapUp Code Report Tool.
- Tester l'outil UCC WrapUp Code Report Tool pour s'assurer que les rapports sont correctement créés.
- Organiser avec le Client une session de transfert des connaissances axée sur les rapports UCC WrapUp Code et les informations de configuration.

Responsabilités du Client**Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :**

- Désigner un point de contact unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un suppléant à contacter en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence du contact principal.
- Remplir la liste de vérification de l'installation et la retourner à Cisco avant la réunion de lancement.
- Souscrire le service de soutien annuel sur mesure pour les applications de l'outil de création de rapports sur le code WrapUp UCC.
- Participer à la réunion de lancement.
- Affecter des ressources au personnel de Cisco pour faciliter l'installation et vérifier que les rapports ont généré des informations correctes.
- Affecter et planifier des ressources pour participer à la session de transfert des connaissances.

3.4.14. Client UCC VRU pour .NET (COS OS UCC-JAVA-VRU)

Le Service Client UCC VRU pour .NET offre aux Clients la possibilité de développer des applications qui s'intègrent à la passerelle périphérique (PG) VRU du centre de contacts unifiés de Cisco pour entreprise. Le Service Client UCC VRU pour .NET offre les services de conseils et de transfert des connaissances nécessaires pour permettre aux Clients d'utiliser le progiciel Client UCC VRU pour .NET afin de créer une application qui communique correctement avec une passerelle périphérique VRU.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et organiser la réunion de lancement du Client.
- Fournir le progiciel Client UCC VRU pour .NET au Client.
- Organiser avec le Client une session de transfert des connaissances concernant le progiciel Client UCC VRU pour .NET et son utilisation.
- Fournir des services consultatifs axés sur l'utilisation du progiciel Client UCC VRU pour .NET.
- Fournir au Client le document UCC VRU pour .NET Client Package Sample Application avec le code source afin de faire une démonstration de l'utilisation de .NET Message Class Library et de Transport Manager Class.

Responsabilités du Client**Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :**

- Désigner un point de contact unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un suppléant à contacter en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence du contact principal.
- Souscrire le service de soutien annuel sur mesure pour les applications du Client UCC VRU pour .NET.
- Participer à la réunion de lancement.
- Affecter et planifier des ressources pour participer à la session de transfert des connaissances.
- Développer et tester l'application UCC .NET d'encapsulation. L'application doit gérer la fourniture des événements asynchrones, qui inclut la gestion des événements de pulsation pour la connexion au socket.

3.4.15. Service Web UCC CTIOS (COS OS UCC-CTIOS-WEBSVC)

Le service Web UCC CTIOS offre le service d'ingénierie pour les applications client CTI avec les méthodes Web nécessaires pour réaliser les contrôles d'état d'agent tiers et d'appel les plus couramment utilisés. Le service Web CTIOS prévoit une session de transfert des connaissances et les services consultatifs nécessaires pour permettre à un Client de savoir comment utiliser le service Web CTIOS afin de créer une application qui communique correctement avec le serveur CTIOS.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et organiser la réunion de lancement du Client.
- Fournir le progiciel CTIOS Web Service au Client.
- Organiser avec le Client une réunion d'information et d'utilisation du service Web CTIOS.
- Fournir des conseils quant à l'utilisation des méthodes et événements du service Web CTIOS.

Responsabilités du Client**Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :**

- Désigner un point de contact unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un suppléant à contacter en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence du contact principal.
- Souscrire le service de soutien annuel sur mesure pour les applications du Service Web UCC CTIOS.
- Participer à la réunion de lancement.
- Affecter et planifier des ressources pour la session de transmission des informations.
- Développer et tester l'application qui utilise le service Web CTIOS afin de mettre en œuvre les fonctionnalités CTI via le serveur CTIOS.

3.4.16. JavaBeans UCC CTIOS (COS OS UCC-CTIOS-JAVA)

La technologie JavaBeans UCC CTIOS offre une boîte à outils JavaBeans, permettant un développement rapide de Client CTIOS en Java. La technologie JavaBeans CTIOS est un enveloppeur de CTIOS Java CIL, qui propose un ensemble de fonctionnalités équivalentes à celles fournies par les commandes CTIOS ActiveX dans la trousse à outils du produit CTIOS. Le service JavaBeans CTIOS prévoit des sessions de transfert des connaissances et les services consultatifs nécessaires pour permettre au Client de recourir au service JavaBeans CTIOS afin de créer une application qui communique correctement avec le serveur CTIOS.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et organiser la réunion de lancement du Client.
- Fournir le progiciel JavaBeans CTIOS au Client.
- Organiser avec le Client une réunion d'information au cours de laquelle sera abordée l'utilisation du service JavaBeans CTIOS.
- Fournir des conseils quant à l'utilisation des méthodes et événements du service JavaBeans CTIOS.

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Désigner un point de contact unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un suppléant à contacter en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence du contact principal.
- Participer à la réunion de lancement.
- Affecter et planifier des ressources pour la session de transmission des informations.
- Développer et tester l'application qui utilise le service JavaBeans CTIOS afin de mettre en œuvre les fonctionnalités CTI requises via le serveur CTIOS.

3.4.17. Service de contrôle de téléphone IP UCC (COS OS UCC-IPPCS)

L'offre de Service de contrôle de téléphone IP UCC (IPPCS) permet aux agents de réaliser des opérations de contrôle de l'état de l'agent UCCE directement depuis le téléphone IP au lieu de passer par une application de bureau CTIOS. L'IPPCS peut être utilisé par les agents comme méthode principale pour se connecter à UCCE ou comme sauvegarde pour reprise après sinistre lorsque les applications de bureau CTIOS ne sont pas disponibles.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et organiser la réunion de lancement du Client.
- Fournir le progiciel IP Phone Control Service et la liste de contrôle de l'installation au Client.
- Consulter le Client afin d'examiner et de valider les exigences relatives à l'IPPCS.
- Installer et configurer la solution IPPCS sur le site du Client de manière à ce que les agents puissent réaliser le contrôle de l'état de l'agent.
- Organiser avec le Client une réunion d'information au cours de laquelle sera abordée l'utilisation d'IPPCS.

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Désigner un point de contact unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué.
- Désigner un suppléant à contacter en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Cette personne a autorité pour agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence du contact principal.
- Participer à la réunion de lancement.
- Remplir la liste de vérification de l'installation et la retourner à Cisco avant la réunion de lancement.
- Affecter et planifier les ressources qui travailleront avec les ressources de Cisco pour l'installation de la solution IPPCS.
- Acheter et installer les serveurs requis (matériel / système d'exploitation).
- Fournir un accès au site et aux serveurs afin que les ressources Cisco puissent configurer la solution IPPCS.
- Affecter et planifier des ressources pour la session de transmission des informations.

3.5. Services Cisco Business Video

3.5.1. Examen de la conception architecturale BV (COS OS BV-DDR)

Le Service d'examen de la conception architecturale des vidéos d'entreprise (BV) offrira au Client un avant-projet d'architecture, qui servira de référence pour assurer un déploiement transparent et cohérent de la solution de vidéos d'entreprise. Cisco fournira des mises à jour tous les ans au Rapport de conception architecturale des vidéos d'entreprise en fonction du devis afférent au Service.

Responsabilités de Cisco

- Collaborer avec le Client afin de recueillir ses exigences professionnelles et techniques (caractéristiques et fonctionnalités) détaillées.
- Élaborer l'architecture détaillée de référence pour la solution de vidéos d'entreprise.
- Recueillir les exigences par le biais d'entretiens et d'analyses de la documentation appropriée afin de comprendre les projets professionnels et de collaboration actuels, notamment le contrôle des appels et les exigences en termes de fonctionnalités et de caractéristiques (notamment les exigences architecturales du plan de numérotation).
- Comparer les exigences fonctionnelles avec les fonctionnalités disponibles du produit à toute solution de visioconférence qui pourrait exister actuellement dans l'environnement du Client.
- Élaborer le Rapport d'examen de la conception architecturale des vidéos d'entreprise, en fournissant une évaluation et des recommandations sur l'architecture de la solution de vidéos d'entreprise du Client en fonction des exigences professionnelles et de la stratégie de ce dernier, pouvant inclure :
 - Évolutivité (CallManager)
 - Interopérabilité (Tandberg, Polycom)
 - Vidéo sur PC
- Présenter les conclusions et les recommandations du Rapport d'examen de la conception architecturale des vidéos d'entreprise au Client afin qu'il approuve ces éléments.
 - **Élément livrable : Rapport d'examen de la conception architecturale**

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Désigner un expert en la matière qui dispose de connaissances approfondies sur l'environnement et les exigences professionnelles du Client et qui est habilité à accéder aux informations requises.
- Désigner les principales parties prenantes à la conception détaillée et les décisionnaires qui participeront au processus d'entretiens.
- Communiquer à Cisco la topologie du réseau actuel (vidéos d'entreprise, composants de téléphonie et infrastructure du réseau).
- Notifier Cisco de toute modification des vidéos d'entreprise et des communications unifiées susceptible d'avoir une incidence sur le réseau.
- Transmettre à Cisco les renseignements demandés dans un délai de 5 jours ouvrables.
- Désigner un représentant en mesure de faire office d'interface avec les fournisseurs choisis par le Client.
- Le Client comprend que l'analyse architecturale des vidéos d'entreprise sera réalisée à distance.
- Le Client comprend et reconnaît que les éléments suivants ne sont pas fournis dans le cadre du service d'analyse architecturale des vidéos d'entreprise :
 - Matériel de réseau et de communications unifiées, architectures des logiciels et de réseau.
 - Matériel, logiciels et architecture de réseau du centre de contacts unifiés.
- Examiner et approuver les conclusions et recommandations du Rapport d'examen de la conception architecturale des vidéos d'entreprise.

3.5.2. Conseils liés aux stratégies BV (COS OS BV-STRATEGY)

Le Service consultatif de stratégie de vidéos d'entreprise (BV) vise à rassembler des informations liées au service actuel et prévu de vidéos d'entreprise du Client. Pour ce faire, Cisco collaborera avec le Client par le biais d'ateliers et d'entretiens afin d'élaborer un Rapport de présentation cadre de la planification de la solution de vidéos d'entreprise, qui inclut : des cas d'utilisation de RCI, une Matrice de hiérarchisation des cas d'utilisation ainsi qu'une Feuille de route des capacités de vidéos d'entreprise.

Responsabilités de Cisco

- Rédiger l'ébauche d'un questionnaire stratégique qui servira de base pour recueillir des renseignements auprès du Client au cours de l'atelier de découverte et des réunions d'entretien.
- Organiser avec le Client des entretiens avec les fonctions opérationnelles désignées par le Client, telles qu'elles sont inscrites sur le devis de ce dernier. Identifier et consigner les capacités vidéo actuelles et futures du Client.
- Mener les entretiens auprès des parties prenantes commerciales et technologiques désignées par le Client en vue de recueillir des informations sur la stratégie technologique à court et long termes, les objectifs commerciaux futurs et tout autre renseignement jugé nécessaire pour définir jusqu'à cinq (5) cas d'utilisation de RCI basés sur des modèles avec échéance à cinq (5) ans, y compris la valeur actualisée nette (VAN), le taux de rentabilité interne (TRI) et une analyse de rentabilité renfermant des processus opérationnels détaillés qui répondent aux priorités commerciales du Client.
- Analyser les exigences professionnelles et techniques du Client, et élaborer une référence pour l'infrastructure vidéo actuelle et prévue et les composants du système vidéo, notamment en documentant les composants et les défis posés par la solution vidéo prévue du Client.
- Élaborer un Rapport de présentation cadre de la stratégie de la solution de vidéos d'entreprise se basant sur les conclusions et résultats des ateliers et entretiens et qui inclura les éléments suivants :
 - L'analyse des exigences professionnelles et techniques du Client, ainsi que la référence élaborée pour l'infrastructure vidéo actuelle et prévue et les composants du système vidéo, notamment en documentant les composants de la solution vidéo prévue du Client.
 - Les modèles de RCI élaborés et documentés, basés sur les données recueillies.
 - Les cas d'utilisation documentés et l'évaluation de leur priorité de mise en œuvre dans une Matrice de hiérarchisation des cas d'utilisation. La hiérarchisation des cas d'utilisation dépendra de la facilité de capture et l'impact.
 - Un schéma des capacités de la solution de vidéos d'entreprise requises, telles qu'elles ont été présentées dans les cas d'utilisation.
 - Une Feuille de route des capacités de vidéos d'entreprise, basée sur les capacités actuelles et la hiérarchisation convenue des cas d'utilisation, identifiant les capacités vidéo actuelles et futures du Client en fonction des exigences de cas d'utilisation, de l'analyse des lacunes et des hypothèses architecturales.
- Présenter le Rapport de présentation cadre de la stratégie de la solution de vidéos d'entreprise au Client afin que ce dernier l'approuve.
 - **Élément livrable : Rapport de présentation cadre de la stratégie de la solution de vidéos d'entreprise**

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Fournir, à la demande de Cisco, les plans d'entreprise décrivant les lignes directrices des objectifs, de la croissance et des mesures en lien avec le projet.
- Participer aux entretiens pour valider, étoffer et élaborer des cas d'utilisation professionnelle davantage pertinents.
- Participer aux discussions pour identifier, valider et documenter les capacités vidéo actuelles du Client qui comprennent les contraintes liées à l'architecture et au réseau.
- Fournir des informations sur les priorités et les défis essentiels.
- Demander aux parties prenantes technologiques et commerciales de déterminer les critères d'évaluation pour la hiérarchisation des cas d'utilisation.
- Identifier la partie prenante en charge de la préparation du plan opérationnel et financier.
- Identifier et mettre à disposition le personnel qui participera aux entretiens pour valider et étoffer la sélection des cas d'utilisation de RCI, notamment le personnel clé suivant : commanditaires cadres et parties prenantes clés, membres de la direction du service vidéo, membres du service des technologies de l'information (TI), représentants du service des télécommunications et toute autre partie prenante en lien avec ce projet.

- Fournir, à la demande de Cisco, les plans d'entreprise décrivant les lignes directrices des objectifs, de la croissance et des mesures en lien avec les projets vidéo.
- Examiner avec Cisco le Rapport de présentation cadre puis le commenter et le valider avant qu'il ne soit officiellement achevé et publié.
- Examiner avec Cisco le Rapport de présentation cadre de la stratégie de la solution de vidéos d'entreprise.

3.5.3. Service d'analyse et de création de rapports pour la solution TelePresence BV (COS OS BV-TARS)

Le Service d'analyse et de création de rapports pour TelePresence (« TARS ») permet aux Clients disposant d'une solution de vidéos d'entreprise d'accéder au portail TARS afin d'élaborer des rapports pour gérer leurs salles de réseau et points de terminaison en lien avec la solution de vidéos d'entreprise. Ce Service comprend douze (12) mois d'accès au portail TARS, l'activation du portail, la configuration des rapports, des modifications de configuration, des tests et une formation.

Responsabilités de Cisco

- Fournir au Client la Trousse de bienvenue TARS, qui définit les pré-requis, les activités liées à l'activation et tous les détails nécessaires pour accéder au Centre d'assistance TARS pendant toute la durée des Services.
- Planifier et organiser une réunion de lancement avec le ou les représentants désignés par le Client pour examiner la Trousse de bienvenue TARS et le Questionnaire TARS destiné au client.
- Passer en revue le Questionnaire TARS destiné au client afin de vérifier qu'il a été correctement rempli avant que Cisco n'entame les activités de configuration initiales.
- Fournir au Client la Trousse de bienvenue TARS avant que n'ait lieu la réunion de lancement.
- Examiner les rapports imprimés actuels de vidéos d'entreprise du Client pour comprendre ses exigences spécifiques en termes de modèles.
- Réaliser les activités de configuration, qui comprennent : définition de l'instance TARS, reconfiguration du service, réinstallation, débogage de tout composant de service et intégration des données du Client à l'aide de l'instantané des données existantes communiqué par le Client.
- Collaborer avec le Client afin de tester et de personnaliser (si besoin est) les transformations d'extraction de données en fonction du Questionnaire TARS destiné au client.
- Collaborer avec le Client pour mettre en œuvre une hiérarchie d'élaboration des rapports (arborescence des points de terminaison et des périphériques de l'infrastructure).
- Installer et activer l'agent d'extraction de données en mode test via un réseau privé virtuel (VPN).
- Réaliser des activités pour gérer la transition du portail en mode de production.
- Organiser une (1) session de transmission des connaissances d'une durée de quatre heures avec trois (3) membres du personnel du Client en charge du TARS au maximum.
- Réaliser des tests du TARS avec le Client en demandant à ce dernier d'exécuter des rapports et d'identifier tout problème en suspens devant être résolu avant l'acceptation du mode de production du TARS.
- Examiner l'assistance annuelle telle qu'elle est définie dans la Trousse de bienvenue TARS, et plus particulièrement les points suivants : a) consignes que le Client doit suivre pour communiquer avec le Centre d'assistance TARS et non avec le Centre d'assistance technique (CAT) de Cisco pour obtenir de l'aide en lien avec les rapports TARS; b) solutions techniques, conseils pour la création des rapports et orientation pour les rapports TARS uniquement; c) accès 24 h sur 24, 7 jours sur 7 limité à la durée du Service permettant au Client d'ouvrir un dossier auprès du Centre d'assistance TARS; d) le Centre d'assistance TARS s'engage à faire tous les efforts commerciaux raisonnables pour répondre au Client dans un délai d'une (1) heure pour tous les dossiers reçus au cours des heures ouvrables standard. Pour les dossiers reçus en dehors des heures ouvrables standard, Cisco répondra au plus tard le jour ouvrable suivant. Les heures ouvrables standard vont de 9 h à 21 h (heure normale de l'Est), du lundi au vendredi, hors jours fériés observés par Cisco.
- Mettre à disposition les ingénieurs techniques nécessaires spécialisés dans le logiciel TARS pour résoudre à distance les problèmes liés au TARS uniquement.
- Offrir des services nocturnes de sauvegarde complète et conserver une (1) semaine de copies de sauvegarde pendant toute la durée des Services d'assistance TARS.
 - **Éléments livrables : Trousse de bienvenue TARS et Questionnaire TARS destiné au client**

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Désigner au moins deux (2) et au maximum trois (3) représentants techniques qui joueront le rôle d'interlocuteurs principaux auprès de Cisco.
- Identifier et mettre à disposition le personnel qui participera aux réunions pour valider et étoffer la sélection des cas d'utilisation, notamment le personnel clé suivant : commanditaires cadres et parties prenantes clés, membres de la direction du service vidéo, membres du service des technologies de l'information (TI), représentants du service des télécommunications et toute autre partie prenante en lien avec ce projet.
- Remplir et transmettre à Cisco le Questionnaire TARS destiné au client cinq (5) jours ouvrables avant la réunion de lancement.
- Participer aux discussions et transmettre à Cisco les plans d'entreprise afférents à la solution de vidéos d'entreprise, décrivant les lignes directrices des objectifs, de la croissance et des mesures et incluant les contraintes liées à l'architecture et au réseau.
- Examiner avec Cisco les rapports imprimés actuels de vidéos d'entreprise et les exigences spécifiques en termes de modèles pour le TARS.
- Participer aux activités de configuration, notamment à la reconfiguration du service, à la reconfiguration du client, à la réinstallation et au débogage de tout composant de service.
- Aider Cisco à charger l'agent d'extraction de données TARS sur le serveur de gestion TelePresence du Client.
- Participer aux tests TARS en exécutant des rapports et en identifiant tout problème en suspens devant être résolu avant l'acceptation du système.
- Fournir à Cisco un accès distant à l'agent (ou aux agents) TARS via une méthode sécurisée (réseau privé virtuel ou session de collaboration par exemple) de sorte que les problèmes puissent être diagnostiqués et corrigés à distance.
- Contacter directement le Centre d'assistance TARS de Cisco (et non le CAT de Cisco) pour ouvrir un dossier d'incident et obtenir une assistance au fonctionnement limitée à la durée des Services, par courriel à l'adresse cisco-support@designet.com ou par téléphone au (+1) 978 443 5549 (option 1).
- Un renouvellement de l'assistance annuelle via Cisco sera demandé afin que le Client puisse continuer d'accéder au portail TARS à l'issue des douze (12) mois d'assistance initiaux inclus dans le cadre du présent énoncé des travaux.
- Mettre à disposition des ressources averties pour répondre aux questions et résoudre les problèmes rencontrés.

3.5.4. Service consultatif d'analyse et de création de rapports pour solution TelePresence BV (COS OS BV-TARS-C)

Le Service consultatif d'analyse et de création de rapports pour solution de vidéos d'entreprise TelePresence (« TARS ») offre au Client des conseils et une orientation en lien avec la création et la configuration de modèles de rapports hiérarchiques TARS supplémentaires en sus des modèles déployés. Les services consultatifs incluent également une formation complémentaire d'analyse et de création de rapports dispensée au personnel d'assistance du Client. Les Services consultatifs sont fournis à distance sur le site du Client, sauf accord contraire écrit de Cisco.

Remarque : le Client doit avoir souscrit le Service d'analyse et de création de rapports pour TelePresence (TARS) auprès de Cisco avant que ce dernier ne puisse prodiguer de conseils sur les modèles de rapports TARS ou mener toute formation.

Responsabilités de Cisco

- Examiner avec le Client les rapports imprimés TARS actuels et les exigences spécifiques du Client.
- Planifier une audioconférence avec le Client pour déterminer les exigences liées aux modèles de rapports.
- Créer ou modifier un ou plusieurs modèles de rapports hiérarchiques TARS (le modèle TARS) en fonction des exigences du Client et procéder aux modifications de configuration si besoin est.
- Évaluer le ou les nouveaux modèles de rapports hiérarchiques TARS en mode test avant qu'ils ne passent en production.
 - **Élément livrable : Modèle(s) de rapports hiérarchiques TARS de Cisco**

En cas de souscription de formation TARS complémentaire, ajoutez les paragraphes figurant ci-après.

- Planifiera une réunion à distance pour discuter des attentes du Client par rapport à la formation.
- Conviendra avec le Client d'une ou plusieurs dates de formation pour mener la formation à distance du personnel désigné par le Client.
- Demandera un accès au réseau VPN et aux systèmes nécessaires pour mener les sessions de formation.
- Réalisera la ou les sessions de formation pour le personnel désigné par le Client en charge du TARS.
- Transmettra l'enquête de satisfaction afférente à la formation TARS à l'issue de la ou des sessions de formation.
 - **Élément livrable : Enquête de satisfaction afférente à la formation TARS de Cisco**

Responsabilités du Client**Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :**

- Identifier et mettre à disposition le personnel qui participera aux réunions pour discuter des nouveaux modèles TARS, notamment le personnel clé suivant : commanditaires cadres et parties prenantes clés, membres de la direction du service vidéo, membres du service des TI, représentants du service des télécommunications et toute autre partie prenante en lien avec ce projet.
- Examiner avec Cisco les rapports imprimés TARS actuels pour comprendre les exigences spécifiques du Client en lien avec les modèles.
- Fournir, à la demande de Cisco, les plans d'entreprise décrivant les lignes directrices des objectifs, de la croissance et des mesures en lien avec la solution de vidéos d'entreprise.
- Accéder au portail TARS pour examiner et tester le ou les nouveaux modèles fraîchement créés pour s'assurer qu'ils répondent aux exigences spécifiées.
- Participer aux tests des rapports hiérarchiques TARS en exécutant des rapports et en identifiant tout problème en suspens devant être résolu avant l'acceptation du système.
- Confirmer que les fonctions de création de rapports TARS sont conformes à ses attentes de conception en acceptant le Certificat d'achèvement d'étape fourni par Cisco.
- Le Client doit avoir souscrit le TARS auprès de Cisco avant que ce dernier ne puisse prodiguer de conseils sur les modèles de rapports TARS ou mener toute formation.
- Les Services consultatifs sont fournis à distance sur le site du Client, sauf accord contraire écrit de Cisco.
- Les rapports TARS supplémentaires ne prolongent pas la durée du service d'assistance annuelle mais sont intégrés au service d'assistance en vigueur.

En cas de souscription de formation TARS complémentaire, ajoutez les paragraphes figurant ci-après.

- Participer avec Cisco à une réunion à distance pour discuter de ses attentes de formation.
- Identifier et mettre à disposition le personnel prenant part à la formation TARS.
- Fournir un accès au réseau VPN et aux systèmes si Cisco en fait la demande pour mener les sessions de formation.
- Renseigner et renvoyer l'enquête de satisfaction afférente à la formation TARS à l'issue de la ou des sessions de formation.

3.6. **Services de conférences et de messagerie instantanée (CIM) de Cisco**

3.6.1. **Expert en matière de CIM (COS OS CIM-SME)**

Le Service d'expert en matière de conférences et de messagerie instantanée (CIM) de Cisco offre une assistance technique d'ordre général au profit du Client. Le personnel de Cisco fournissant une assistance sur site et/ou à distance au Client possède en général les compétences ou capacités suivantes : Chef de projet, Ingénieur et/ou Architecte de solution Cisco.

Responsabilités de Cisco

- Le Chef de projet Cisco peut aider le Client dans les domaines suivants :
 - Expertise en matière d'élaboration du plan de projet des solutions Cisco de conférences et de messagerie instantanée en vue d'aider le Client à identifier les étapes, dépendances et délais nécessaires.
 - Soutien consultatif au Client concernant le processus de déploiement global du point de vue de la gestion du projet.
- L'Ingénieur Cisco peut aider le Client dans les domaines suivants :
 - Expertise technique pour aider le Client à planifier et à concevoir les déploiements et intégrations futurs du point de vue de l'ingénierie.
 - Expertise technique pour aider le Client concernant les questions techniques / le débogage de déploiements et intégrations existants du point de vue de l'ingénierie.
 - Soutien consultatif au Client concernant le processus de déploiement global du point de vue technique (matériel, logiciel et réseau).
 - Soutien consultatif au Client concernant l'exploitation du point de vue de l'ingénierie (surveillance proactive, sauvegardes, etc.).
 - Aide au signalement des problèmes inhérents aux produits. Il incombe aux clients d'ouvrir tous les dossiers auprès du Centre d'assistance technique (CAT) de Cisco.
- L'Architecte de solution Cisco peut aider le Client dans les domaines suivants :
 - Fourniture d'une expertise technique pour aider le Client à planifier et à concevoir les déploiements et intégrations futurs d'un point de vue architectural.
 - Fourniture d'une expertise technique pour aider le Client concernant les questions techniques / le débogage de déploiements et intégrations existants d'un point de vue architectural.
 - Fourniture d'un soutien consultatif au Client concernant la planification et les activités d'activation du programme, notamment via des exemples d'utilisation, des formations, une gestion des utilisateurs, des critères de réussite, etc.
 - Fourniture d'un soutien consultatif au Client concernant le processus de déploiement global d'un point de vue architectural (solution globale, architecture technique, intégrations, déploiement des utilisateurs, etc.).
 - Aide au signalement des problèmes inhérents aux produits. Il incombe aux clients d'ouvrir tous les dossiers auprès du Centre d'assistance technique (CAT) de Cisco.
 - Fourniture d'un soutien consultatif au Client concernant les déploiements d'utilisateurs et la maintenance de la feuille de route.

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Le Client reconnaît que l'obligation de Cisco se limite à fournir uniquement une assistance au Client par rapport aux tâches convenues entre Cisco et le Client et qu'une telle assistance peut ne pas aboutir à ce que certaines ou toutes les tâches soient effectuées.
- Les représentants techniques du Client fourniront à Cisco de telles informations, données et documentations requises pour assurer la prestation des Services. Les documents suivants peuvent être demandés : informations relatives au réseau du Client, à la conception, aux activités ainsi que d'autres exigences applicables (documentation technique et/ou fonctionnelle relative à de telles exigences).
- Cartes de topologie, informations de configuration et infrastructure existante et proposée pour la solution Cisco de conférences et de messagerie instantanée. Le Client doit veiller à ce que toute demande de documentation ou d'information requise par Cisco pour le projet soit satisfaite dans les (2) deux jours ouvrables.

- Fournir un accès raisonnable au(x) site(s) et aux installations du Client, y compris, le cas échéant, au matériel informatique, aux appareils de télécommunications, aux installations et à l'espace de travail. Le Client doit fournir les autorisations de sécurité et/ou les accompagnements nécessaires afin d'accéder aux équipements et/ou aux installations, etc.

Le Client doit s'assurer que les contrats avec ses propres fournisseurs, utilisateurs finaux et sociétés tierces sont parfaitement exécutés et reflètent de bonnes conditions. Le Client est responsable de la gestion, de l'assistance et de la direction de la ressource fournie au Client par Cisco.

3.7. Services de collaboration sociale de Cisco

3.7.1. Service de conseils et d'analyse SC (COS OS SC-CONS)

Le Service de conseils et d'analyse pour solution Cisco de collaboration sociale prévoit des tâches de planification, d'identification des exigences, d'analyse et de conception pour le déploiement ou la mise à niveau futur(e) d'une solution Cisco WebEx Social. Ce service s'articule autour d'activités d'analyse et de conseil, et ne prévoit aucune activité de déploiement ni de mise en œuvre de Cisco WebEx Social.

Responsabilités de Cisco

- Travailler avec le Client pour comprendre l'environnement de son réseau et qualifier ses exigences relatives à Cisco WebEx Social.
- Créer le plan de la feuille de route de développement haut de gamme de la solution Cisco de collaboration sociale en définissant les capacités qui fournissent un aperçu potentiel de l'évolution du déploiement de WebEx Social au sein de l'environnement du Client.
- Créer le rapport des spécifications de développement de la solution de collaboration sociale qui comprend les éléments suivants :
 - Document de conception haut de gamme de la solution Cisco de collaboration sociale, qui présente la conception logique de WebEx Social et renferme des descriptions des intégrations spécifiques.
 - Architectures évoluées du déploiement de la solution Cisco de collaboration sociale, évaluation de l'inventaire technologique et impact sur les systèmes professionnels WebEx Social.
- Examiner avec le Client le Rapport des spécifications relatives au déploiement de la solution de collaboration sociale, qui inclut le Plan de feuille de route du déploiement haut de gamme de la solution Cisco de collaboration sociale et le Plan de développement haut de gamme de la solution Cisco de collaboration sociale.
- Consigner les modifications du Client, ses nouvelles exigences et les informations nécessaires pour modifier l'élément livrable si besoin est.
- Présenter au Client les éléments livrables définitifs.
 - **Élément livrable : Rapport des spécifications relatives au déploiement de la solution de collaboration sociale**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Identifier les parties prenantes clés qui participeront à l'atelier axé sur la solution de collaboration sociale, aux entretiens ainsi qu'aux autres réunions associées.
- Fournir les détails nécessaires sur les exigences relatives à Cisco WebEx Social et les intégrations requises.
- Identifier les examinateurs des éléments livrables nécessaires pour fournir des commentaires et l'approbation.

3.7.2. Soutien au développement sur mesure SC (COS OS SC-CDS)

Le Service de soutien au développement sur mesure d'une solution Cisco de collaboration sociale offre les services d'ingénierie nécessaires au diagnostic des défaillances de l'application et au rétablissement de son fonctionnement normal. Le service ne prévoit que des correctifs des défaillances. Aucune mise à niveau ou amélioration n'est incluse. Des mises à niveau logicielles peuvent s'avérer nécessaires pour résoudre un problème mais aucune mise à niveau n'est incluse dans le cadre de ce service. Les mises à niveau logicielles peuvent être achetées séparément.

Responsabilités de Cisco

- Se référer aux [Responsabilités de Cisco](#) prévues dans le cadre de l'Article 1.4 consacré aux Services de soutien pour logiciels d'application personnalisés.

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Se référer aux [Responsabilités du Client](#) prévues dans le cadre de l'Article 1.4 consacré aux Services de soutien pour logiciels d'application personnalisés.

3.7.3. Expert en matière de SC (COS OS SC-SME)

Le Service d'expert en matière de solution Cisco de collaboration sociale offre une assistance technique d'ordre général visant à aider le Client avec le logiciel de collaboration Cisco WebEx Social pour entreprise. Le personnel de Cisco fournissant une assistance sur site et/ou à distance au Client possède en général les compétences ou capacités suivantes : Développeur sur mesure, Chef de projet, Ingénieur et/ou Architecte de solution Cisco de collaboration sociale.

Responsabilités de Cisco

- Le Développeur sur mesure de solution Cisco de collaboration sociale peut aider le Client dans les domaines suivants :
 - Fourniture d'une expertise technique pour planifier et concevoir le développement personnalisé futur et sur mesure de WebEx Social.
 - Fourniture d'une expertise technique concernant les questions techniques / le débogage d'un développement personnalisé existant et sur mesure de WebEx Social.
 - Fourniture d'une expertise du produit concernant les API de WebEx Social et les différentes options disponibles pour développer et étendre WebEx Social.
 - Fourniture d'une expertise en la matière dans des domaines de développement comprenant les portlets Java et les gadgets sociaux, deux domaines clés du développement personnalisé de WebEx Social.
- Le Chef de projet de solution Cisco de collaboration sociale peut aider le Client dans les domaines suivants :
 - Expertise en matière d'élaboration du plan de projet des solutions WebEx Social en vue d'aider le Client à identifier les étapes, dépendances et délais nécessaires.
 - Soutien consultatif au Client concernant le processus de déploiement global du point de vue de la gestion du projet (coordination des groupes d'utilisateurs, niveau de préparation des utilisateurs et calendriers).
- L'Ingénieur de solution Cisco de collaboration sociale peut aider le Client dans les domaines suivants :
 - Expertise technique pour aider le Client à planifier et à concevoir les déploiements et intégrations WebEx Social futurs du point de vue de l'ingénierie.
 - Expertise technique pour aider le Client concernant les questions techniques / le débogage de déploiements et intégrations WebEx Social existants du point de vue de l'ingénierie.
 - Soutien consultatif au Client concernant le processus de déploiement global du point de vue technique (matériel, logiciel et réseau).
 - Soutien consultatif au Client concernant l'exploitation de WebEx Social du point de vue de l'ingénierie (surveillance proactive, sauvegardes, etc.).
 - Aide au signalement des problèmes inhérents aux produits WebEx Social. Il incombe aux clients d'ouvrir tous les dossiers auprès du Centre d'assistance technique (CAT).
- L'Architecte de solution Cisco de collaboration sociale peut aider le Client dans les domaines suivants :
 - Fourniture d'une expertise technique pour aider le Client à planifier et à concevoir les déploiements et intégrations WebEx Social futurs d'un point de vue architectural.
 - Fourniture d'une expertise technique pour aider le Client concernant les questions techniques / le débogage de déploiements et intégrations WebEx Social existants d'un point de vue architectural.
 - Fourniture d'un soutien consultatif au Client concernant la planification et les activités d'activation du programme, notamment via des exemples d'utilisation, des formations, une gestion de la communauté, des critères de réussite, etc.
 - Fourniture d'un soutien consultatif au Client concernant le processus de déploiement global d'un point de vue architectural (solution globale, architecture technique, intégrations, déploiement des utilisateurs, etc.).
 - Aide au signalement des problèmes inhérents aux produits WebEx Social. Il incombe aux clients d'ouvrir tous les dossiers auprès du Centre d'assistance technique (CAT).
 - Fourniture d'un soutien consultatif au Client concernant les déploiements d'utilisateurs et la maintenance de la feuille de route.

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Le Client reconnaît que l'obligation de Cisco se limite à fournir uniquement une assistance au Client par rapport aux tâches convenues entre Cisco et le Client et qu'une telle assistance peut ne pas aboutir à ce que certaines ou toutes les tâches soient effectuées.
- Les représentants techniques du Client fourniront à Cisco de telles informations, données et documentations requises pour assurer la prestation des Services. Les documents suivants peuvent être demandés : informations relatives au réseau du Client, à la conception, ainsi que d'autres exigences applicables (documentation technique et/ou fonctionnelle relative à de telles exigences).
- Cartes de topologie, informations de configuration et infrastructure existante et proposée pour la solution WebEx Social. Le Client doit veiller à ce que toute demande de documentation ou d'information requise par Cisco pour le projet soit satisfaite dans les (2) deux jours ouvrables.
- Fournir un accès raisonnable au(x) site(s) et aux installations du Client, y compris, le cas échéant, au matériel informatique, aux appareils de télécommunications, aux installations et à l'espace de travail. Le Client doit fournir les autorisations de sécurité et/ou les accompagnements nécessaires afin d'accéder aux équipements et/ou aux installations, etc.
- Le Client doit s'assurer que les contrats avec ses propres fournisseurs, utilisateurs finaux et sociétés tierces sont parfaitement exécutés et reflètent de bonnes conditions. Le Client est responsable de la gestion, de l'assistance et de la direction de la ressource fournie au Client par Cisco.

3.7.4. Service de création de communauté pour solution de collaboration sociale (COS OS SC-CCE)

Le Service de création de communauté pour solution de collaboration sociale de Cisco prévoit l'analyse, la conception et la mise en œuvre d'un modèle de communauté personnalisée au sein de l'environnement WebEx Social du Client. Ce service n'inclut aucune activité de conception graphique ni de développement d'applications personnalisées.

Responsabilités de Cisco

- Recueillir les exigences professionnelles et fonctionnelles souhaitées en réalisant jusqu'à trois (3) entretiens avec le Client en fonction de la communauté souhaitée.
- Créer un modèle de communauté WebEx Social suite à la phase de découverte et d'analyse.
- Examiner avec le Client le modèle de conception de la communauté.
- Consigner les modifications et nouvelles exigences du Client et modifier le modèle si besoin est.
- Aider le Client à déployer le modèle de communauté définitif dans son environnement WebEx Social actuel.
 - **Élément livrable : Modèle de communauté personnalisée WebEx Social pour solution Cisco de collaboration sociale**

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Identifier les parties prenantes clés qui participeront à l'atelier axé sur la solution de collaboration sociale, aux entretiens ainsi qu'aux autres réunions associées.
- Fournir les détails nécessaires sur les exigences relatives à la communauté Cisco WebEx Social.
- Identifier les examinateurs des éléments livrables nécessaires pour fournir des commentaires et l'approbation.

3.7.5. Heures de bureau SC (COS OS SC-OH)

Les Services d'assistance pour solution Cisco de collaboration sociale pendant les heures de bureau, qui sont fournis à distance, visent à aider le Client avec les activités ultérieures au déploiement et sont notamment constitués de l'adoption de WebEx Social et d'une assistance continue à la mise en place du programme. L'Architecte de la solution des services Cisco organise des réunions hebdomadaires avec le Client pour examiner les préoccupations de ce dernier en lien avec l'adoption et/ou formuler des recommandations et des conseils afin d'exploiter la solution de collaboration sociale le plus efficacement possible en fonction du scénario donné du Client.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et organiser des réunions hebdomadaires avec le personnel du Client, en fonction du nombre spécifique de sessions incluses dans le contrat.
- Fournir au Client une assistance consultative axée sur le produit WebEx Social et sur les sujets d'inquiétude et/ou d'intérêt liés à la collaboration sociale.

Responsabilités du Client**Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :**

- Le Client comprend que les Services d'assistance pour solution Cisco de collaboration sociale pendant les heures de bureau seront exécutés à distance et que l'Architecte de la solution Cisco fournira son assistance au cours des heures ouvrables standard.

3.7.6. Surveillance des forums d'entraide en ligne SC (COS OS SC-HDFM)

Les Services d'assistance à la surveillance des forums d'entraide en ligne dédiés à la solution Cisco de collaboration sociale, qui sont fournis à distance, visent à aider le Client pour les questions postérieures au déploiement en lien avec l'utilisation de son environnement WebEx Social. L'Architecte de la solution des services Cisco surveillera les forums d'entraide en ligne du Client dédiés à WebEx Social et répondra, dans la mesure du possible, aux questions et préoccupations soulevées.

Responsabilités de Cisco

- L'Architecte de la solution Cisco surveillera les forums d'entraide en ligne du Client chaque semaine ouvrable pendant toute la durée de prestation des Services.
- Fournir au Client des commentaires sous la forme de conseils et de recommandations liés au produit WebEx Social et à la solution de collaboration sociale via le forum de discussion.

Responsabilités du Client**Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :**

- Le Client comprend que les Services d'assistance à la surveillance des forums d'entraide en ligne dédiés à la solution Cisco de collaboration sociale seront exécutés à distance et que l'Architecte de la solution Cisco fournira son aide au cours des heures ouvrables standard.
- Fournir à l'Architecte de la solution Cisco un accès à distance approprié à l'environnement WebEx Social afin de surveiller et de participer aux forums de discussion.

4. Direction des opérations

4.1. Services regroupés

4.1.1. Analyse de la gestion des risques d'exploitation de collaboration (COS OM UC-ORMA)

L'Analyse de la gestion des risques d'exploitation de collaboration (ORMA) prévoit une analyse majeure des lacunes dans les pratiques et un plan d'amélioration pour le fonctionnement optimal de l'environnement de collaboration du Client. Le service ORMA analyse les domaines d'assistance opérationnelle (tant réactive que proactive) indispensables à l'excellence opérationnelle continue et à la disponibilité du service. Cisco procédera à une évaluation de l'environnement d'exploitation actuel du Client lié aux services de collaboration afin d'identifier les lacunes et les points forts qui caractérisent les processus de cycle de vie du service. Cisco examinera l'alignement avec les tiers impliqués dans les processus d'assistance et mettra en évidence les possibilités d'une meilleure utilisation des services actuels et disponibles.

Cette évaluation sera axée sur différents domaines indispensables à la disponibilité du service Cisco de collaboration tels qu'ils sont définis par Cisco, par la bibliothèque d'infrastructure IT (ITIL, Information Technology Infrastructure Library), par l'Organisation internationale de normalisation (ISO, International Standards Organization) et par le modèle ITU FCAPS (Fault, Configuration, Accounting, Performance and Security) dédié aux défaillances, à la configuration, à la responsabilité, à la performance et à la sécurité. Pour chacun de ces domaines, l'Ingénieur des services Cisco cherchera à comprendre l'organisation par le biais d'entretiens, de documentation des processus, d'examen des configurations et de toute autre documentation. Après la phase de collecte d'informations et d'entretiens, Cisco comparera la prestation du service de collaboration Cisco du Client et les processus d'assistance aux « bonnes pratiques » recommandées par Cisco pour mettre à jour les lacunes et formuler des recommandations afin de les combler.

Responsabilités de Cisco

En se basant sur les pratiques exemplaires de Cisco et le cadre de travail ITIL v3, Cisco évaluera les domaines suivants :

- **Affectation de personnel et expertise**
 - Plan d'assistance opérationnel, définitions des rôles et des responsabilités, exigences en matière de compétences, plans de formation et de perfectionnement, communication et travail d'équipe
- **Conception de service**
 - Gestion des niveaux de service
 - Définitions des facteurs de réussite décisifs, définitions et mappage des indicateurs de progrès clés et élaboration de rapports sur la gestion des niveaux de service
 - Gestion du catalogue de services
 - Définitions du service, engagements au niveau du service, décomposition des composantes du service et modèles de coûts des composantes du service
 - Gestion de la disponibilité
 - Définition(s) liée(s) à la disponibilité et plan de disponibilité incluant les indicateurs et rapports utilisés
 - Gestion des capacités
 - Plan de capacité, incluant les indicateurs et rapports utilisés, et rapport(s) de référence sur l'environnement
- **Transition des services**
 - Gestion des modifications
 - Processus de gestion des changements (flux de travail), gestion des risques de changements, planification et validation des changements hautement risqués, plan de communication des changements et élaboration de rapports et indicateurs de gestion des changements
 - Gestion des versions et du déploiement
 - Processus de gestion des versions (flux de travail), environnement en laboratoire, procédures de validation de la solution (tests), méthodologie des versions et suivi des versions
 - Gestion des connaissances
 - Production et maintenance des directives de travail et production et maintenance de la documentation réseau

- Gestion de la configuration et des ressources du service
 - Normes et respect de la configuration, gestion de la configuration de l'infrastructure du service (sauvegarde et restauration), gestion de la configuration de l'infrastructure réseau (périphériques IOS requis par les services de collaboration de Cisco), suivi et gestion des ressources (inventaire) et intégration de la gestion des connaissances
- **Fonctionnement du service**
 - Gestion des incidents
 - Processus de gestion des incidents (flux de travail), système de suivi des incidents et respect, procédures liées aux incidents (priorité, signalement et notification), intégration de la gestion des événements (outils SNMP et Syslog), intégration de la gestion des connaissances (directives de travail), intégration des outils évaluant les défaillances et la performance, intégration des outils de dépannage et élaboration de rapports et indicateurs de gestion des incidents
 - Gestion des problèmes
 - Processus de gestion des problèmes (flux de travail), sources de données et outils de gestion des problèmes, analyse proactive des problèmes, analyse des causes profondes et résolution, gravités des problèmes et voies de signalement, intégration de la gestion des connaissances (directives de travail) et élaboration de rapports et indicateurs de gestion des problèmes
 - Gestion des événements
 - Architecture de gestion du réseau, validation des événements, corrélation et déduplication et intégration de la gestion des connaissances (développement des événements gérés)
- L'analyse est effectuée selon une procédure en cinq phases :
 - Collecte des documents techniques, des procédures, de l'architecture des outils, des données organisationnelles et des modèles.
 - Entretiens avec les responsables commerciaux et informatiques, ingénieurs techniques et autres parties prenantes.
 - Analyse des informations du Client et des résultats des entretiens afin d'identifier les lacunes en se basant sur les pratiques exemplaires de Cisco.
 - Documentation des lacunes et formulation de recommandations visant à améliorer la disponibilité du service de collaboration.
 - Présentation des conclusions au Client : la Présentation du résumé décisionnel met en évidence les obstacles à la concrétisation d'une infrastructure de solution de collaboration Cisco hautement disponible, tandis que le Rapport d'analyse de la gestion des risques d'exploitation renferme un récapitulatif de l'intégrité du réseau, les conclusions techniques et les solutions proposées.
 - **Éléments livrables : Présentation du résumé décisionnel et Rapport d'analyse de la gestion des risques d'exploitation**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Le niveau d'engagement et de collaboration détermine la réussite et la valeur de l'engagement du service ORMA. La capacité du personnel de Cisco à évaluer précisément l'environnement d'exploitation actuel et à fournir des recommandations dépend de la quantité et de l'exactitude des données fournies ainsi que du niveau de participation pour les éléments répertoriés ci-après.
- Désigner un Commanditaire cadre en charge de l'encadrement et de la supervision du projet afin de garantir une participation efficace de tous les participants chez le Client.
- Désigner un Interlocuteur principal qui travaillera avec les membres de l'équipe de Cisco afin de coordonner les calendriers, de recueillir les informations et d'accueillir l'équipe d'engagement lors de sa présence sur site, en réservant notamment une salle de conférence pour tous les entretiens et en fournissant des badges d'accès à l'équipe des services Cisco.
- Veiller à ce que les détenteurs des processus d'exploitation appropriés et autres parties prenantes informatiques participent à la réunion de lancement du service ORMA.
- Veiller à la participation des parties prenantes désignées et aux détenteurs des processus à tous les entretiens sur site.
- Garantir la fourniture des éléments figurant sur la Feuille de travail de collecte des données sept jours avant que ne débutent les entretiens sur site.
- Fournir un accès raisonnable aux bâtiments, salles de conférence, locaux et espaces de travail aux membres de l'équipe Cisco durant le projet.

- Sauf disposition contraire entre les parties, le Client doit veiller à ce que toute demande de documentation ou d'information requise par Cisco pour le projet soit satisfaite dans les deux (2) jours ouvrables.
- Veiller à ce que les contrats et licences avec les fournisseurs tiers soient dûment exécutés et conformes aux modalités afin de permettre aux exigences professionnelles du Client d'être pleinement satisfaites. En outre, le Client est responsable de tous les paiements induits par (et de l'exécution des travaux de) toutes les entités indépendantes de Cisco affectées ou travaillant sur ce projet.

4.1.2. Services de planification de l'assistance opérationnelle de la solution de collaboration (COS OM UC-OSPS)

Les Services de planification de l'assistance opérationnelle de la solution de collaboration (OSPS) aident une organisation à faire face aux défis uniques liés au fonctionnement des solutions Cisco de collaboration. Ces Services sont axés sur la compréhension de l'environnement opérationnel actuel, l'identification des exigences opérationnelles uniques, la réponse à apporter aux défaillances opérationnelles courantes et le détail des pratiques opérationnelles spécifiques. Les Services de planification de l'assistance opérationnelle visent à fournir un soutien en formulant des stratégies concernant les modifications organisationnelles, les exigences en matière de dotation de personnel, l'approvisionnement, le développement et la modification des processus ainsi que les outils.

L'adoption d'une nouvelle technologie entraîne fréquemment l'obligation de créer ou d'augmenter les plans d'assistance opérationnelle existants. Les OSPS sont structurés de manière à appuyer la création d'un plan d'assistance opérationnelle pour l'environnement de collaboration d'un Client mais n'incluent pas la mise en application de recommandations spécifiques. Dans le cadre de ce programme, la réussite du service dépend d'un environnement de collaboration entre le Client et Cisco, avec l'engagement de soutenir pleinement et de participer aux activités requises identifiées dans les paragraphes suivants.

Les OSPS se composent de plusieurs ateliers. L'atelier Dotation en personnel et expertise est organisé dans les locaux du Client avec le commanditaire cadre et l'équipe de direction. Les autres ateliers sont réalisés à distance par le biais de réunions WebEx avec l'équipe de direction et les membres de l'équipe qui appuient le service de collaboration de Cisco.

Responsabilités de Cisco

- *Organiser une présentation générale des OSPS*
 - La présentation générale (qui comprend notamment l'étendue des défis que le Client devra relever pour faire fonctionner de manière optimale les solutions Cisco de collaboration) permet aux membres de l'équipe de comprendre la mission OSPS dans sa globalité.
- *Organiser l'atelier Dotation en personnel et expertise sur site*
 - Présenter les pratiques exemplaires liées à la structure organisationnelle, les avantages et les défis des changements potentiels.
 - Tirer parti des modèles élaborés par Cisco pour créer une Matrice des responsabilités et des compétences.
 - Discuter de l'utilisation de l'outil de gouvernance avec l'équipe de direction.
- *Organiser l'atelier des processus de gestion des incidents*
 - Examiner la manière dont l'organisation du Client gère actuellement les interruptions de service (« Une journée dans la vie d'un ticket d'incident »).
 - En s'appuyant sur la Matrice des responsabilités et des compétences susmentionnée, élaborer en collaboration avec le Client les diagrammes des flux de travail de gestion des incidents.
 - L'atelier permet à l'organisation de comprendre précisément les lignes de communication. Ainsi, les équipes peuvent déterminer et convenir des critères de hiérarchisation, de signalement et de notification.
 - Le recours aux indicateurs et outils adéquats d'élaboration de rapports sur la gouvernance est proposé.
- *Organiser l'atelier des outils de gestion des incidents*
 - Présenter un ensemble d'outils qui devraient faire partie de la boîte à outils des ingénieurs spécialisés dans les incidents.
 - En s'appuyant sur la Matrice des responsabilités et des compétences, la discussion axée sur les outils de dépannage s'adresse aux membres de l'équipe spécifiques qui devraient se servir de ces outils dans le cadre de leurs activités quotidiennes.
 - Examiner des scénarios d'utilisation, qui aident les membres de l'équipe à identifier quel outil utiliser dans des situations particulières.
 - Organiser une discussion sur l'utilisation et la production de directives de travail officielles et documentées, dans le contexte de la gestion des connaissances.

- *Organiser l'atelier de gestion des problèmes*
 - Examiner les activités proactives que l'organisation mène actuellement.
 - Les diagrammes de flux de travail de gestion des problèmes sont élaborés de manière collaborative en s'appuyant sur la matrice des responsabilités et des compétences.
 - Discuter des différentes sources de données de gestion proactive des problèmes dans un environnement Cisco de collaboration et proposer des méthodes d'utilisation des données.
 - Présenter un ensemble d'outils qui devraient être utilisés par l'équipe dédiée à la Gestion des problèmes.
- *Organiser l'atelier de transition du service*
 - Examiner les méthodes de gestion actuelles de l'organisation du Client en termes de Gestion des changements, de Gestion des versions et de Gestion des configurations.
 - Proposer des changements potentiels au processus actuel de Gestion des changements qui répondent aux exigences uniques d'un environnement Cisco de collaboration.
 - Le processus de Gestion des versions et du déploiement est analysé pour vérifier que la Politique des versions répond aux besoins d'un environnement Cisco de collaboration.
 - Les activités de planification des versions sont abordées, l'accent étant mis sur l'environnement en laboratoire et les résultats du processus.
 - Examiner le processus actuel de Gestion des ressources du service et des configurations du Client pour répondre à l'ensemble des besoins du Service.
 - Discuter des procédures de sauvegarde et de restauration pour chaque composant.
 - L'idée d'une « trousse de secours » est proposée et différents outils de gestion des configurations sont examinés.
 - **Éléments livrables : Présentation générale des OSPS, Diagrammes de la structure organisationnelle, modèle de Matrice des responsabilités et des compétences, Diagrammes des flux de travail, Présentation des outils de dépannage, Recommandations d'outils ouverts, Présentation de la Gestion des versions, des configurations et des changements, Modèle d'affectation des risques de Gestion des changements et Présentation du résumé décisionnel**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Le Client reconnaît que l'achèvement des Services dépend du fait qu'il communique les informations qui lui sont demandées dans la Feuille de travail de collecte des données (DCW.)
- Le Client répondra aux questions posées dans le document DCW au moins cinq (5) jours avant les entretiens et les ateliers pour permettre un délai suffisant afin d'assurer l'analyse et le suivi.
- Le client reconnaît que l'achèvement des Services dépend du fait qu'il participe à chacun des ateliers UC OSPS. Les Services se caractérisent par un effort collaboratif entre le Client et Cisco.
- Veiller à ce que les détenteurs des processus d'exploitation appropriés et autres parties prenantes informatiques participent à la réunion de lancement des Services UC OSPS.
- Veiller à la participation des parties prenantes désignées et des détenteurs des processus à tous les ateliers et entretiens organisés sur site et à distance.
- Désigner un Commanditaire cadre en charge de l'encadrement et de la supervision du projet afin de garantir une participation efficace de tous les participants chez le Client.
- Désigner un Interlocuteur principal qui travaillera avec les membres de l'équipe de Cisco afin de coordonner les calendriers, de recueillir les informations et d'accueillir l'équipe d'engagement lors de sa présence sur site, en réservant notamment une salle de conférence pour tous les entretiens et en fournissant des badges d'accès à l'équipe des services Cisco.
- Sauf disposition contraire entre les parties, le client doit veiller à ce que toute demande de documentation ou d'information requise pour le Service devant être effectué par Cisco soit satisfaite dans les deux (2) jours ouvrables.
- Fournir à Cisco un accès raisonnable à du matériel informatique, à un poste de travail, aux locaux, à un espace de travail et à un téléphone afin que Cisco puisse fournir ses Services.

4.1.3. Analyse de la résilience pour solution de collaboration (COS OM UC-RA)

L'Analyse de la résilience pour solution de collaboration est un élément livrable de soutien de Cisco qui aide à améliorer la résilience du réseau en analysant les composants de l'infrastructure sous-jacente qui prennent en charge la solution Cisco de collaboration.

L'Analyse de la résilience est réalisée par le biais d'un ensemble d'entretiens auprès des groupes dédiés à l'ingénierie du réseau et à l'infrastructure, ainsi que grâce à la collecte et à l'analyse des données de configuration et de topologie. Les entretiens aident l'équipe des Services avancés de Cisco à évaluer la mise en œuvre du réseau actuel, y compris le matériel, les logiciels, la conception du réseau, les liaisons au réseau et les composants spécifiques à la solution de collaboration. En outre, différents outils sont utilisés dans le cadre de cette évaluation pour saisir les données et permettre d'identifier précisément les lacunes de conception du réseau et opérationnelles.

Les domaines suivants de l'infrastructure réseau IP sont évalués dans le cadre de l'Analyse de la résilience pour solution de collaboration :

- Résilience matérielle, résilience logicielle, topologie du réseau, résilience des protocoles, résilience du service de collaboration et résilience opérationnelle de la collaboration.

REMARQUE : l'Analyse de la résilience n'évalue pas de configuration d'application spécifique qui n'est pas directement liée à la résilience du réseau.

Responsabilités de Cisco

- Procéder à une analyse de la résilience du matériel du Client :
 - La résilience matérielle est une analyse des serveurs, châssis et modules de Cisco utilisés dans la conception du réseau.
 - La modularité est une analyse du même périphérique pour la même fonction réseau dans l'ensemble du réseau.
 - L'évolutivité est une analyse de l'âge de l'équipement, sa capacité à prendre en charge des fonctionnalités plus récentes et hautement disponibles et sa capacité à atteindre les objectifs de performance.
 - Le remplacement de matériel et l'analyse des périphériques sont utilisés pour identifier les problèmes de disponibilité au sein de groupes de composants spécifiques.
- Procéder à une analyse de la résilience des logiciels du Client :
 - La résilience des logiciels met l'accent sur les logiciels d'exploitation dont sont actuellement dotés les périphériques ainsi que sur les processus utilisés pour planifier, concevoir, mettre en œuvre et faire fonctionner les logiciels Cisco dans un environnement d'ampleur moyenne à vaste.
 - La gestion des versions logicielles analyse les logiciels actuellement déployés afin de vérifier leur constance sur l'ensemble des périphériques d'une même plateforme ou destinés à une même fonction.
 - La gestion du cycle de vie des logiciels analyse le processus visant à gérer les logiciels.
- Réaliser une analyse de la topologie du réseau du Client :
 - Évaluer la résilience de la connectivité au niveau de chaque couche du réseau fonctionnelle.
 - L'accès, la distribution et le noyau LAN sont évalués en termes de redondance et de diversité.
 - Évaluer la méthodologie ou la conception employée pour connecter les couches et la solution permettant de préserver des définitions de service précises au niveau de chaque couche hiérarchique.
- Procéder à une analyse de la résilience des protocoles du Client :
 - La résilience des protocoles fait référence à la conception et à la configuration des protocoles de couche 2 et de couche 3.
 - La configuration des protocoles est comparée aux pratiques exemplaires en termes de haute disponibilité.
 - L'optimisation des protocoles brosse un tableau complet des configurations et offre des recommandations visant à atteindre ou dépasser les objectifs actuels de disponibilité ou à satisfaire les exigences de performance du réseau.
- Procéder à une analyse de la résilience du service de collaboration du Client :
 - Évaluer la connectivité physique des composants de la solution de collaboration, notamment :
 - Cluster du Gestionnaire de communications unifiées de Cisco, Cisco Unity / Unity Connection, services de passerelle vocale Cisco IOS, connectivité de la composante de service du centre de contacts unifiés de Cisco pour entreprise (UCCE), comme les passerelles CVP, ICM ou VXML, solution Cisco de vidéo pour entreprise et connectivité de la composante de service de conférences.

- Les mécanismes de QoS sont évalués en termes d'efficacité et de conformité par rapport aux pratiques exemplaires de Cisco.
- Les statistiques de QoS sont recueillies et évaluées en termes de flux d'appels UC critiques.
- La résilience des services réseau de prise en charge est évaluée pour garantir une connectivité fiable. Ces services incluent la synchronisation et l'authentification du protocole DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol), de DNS (système de noms de domaine), du protocole NTP (Network Time Protocol) et du répertoire LDAP.
- Procéder à une analyse de la résilience opérationnelle de la solution de collaboration du Client :
 - Évaluer la capacité du Client à surmonter efficacement un impact ou une défaillance du service.
 - Un examen approfondi des processus de soutien aide à garantir la capacité à rétablir rapidement le fonctionnement normal d'un service.
 - La mise en œuvre des fonctionnalités de gestion des applications est évaluée, tout comme le recours aux fonctionnalités d'élaboration de rapports afin de comprendre la capacité du Client à détecter de manière proactive les événements suivants :
 - Configuration des alarmes, paramètres de suivi, paramètres du système de reprise après sinistre, configuration SNMP et Syslog, archive des rapports sur l'état de fonctionnement et rapports CDR / CMR.
 - **Élément livrable : Présentation des conclusions de l'analyse de la résilience**

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Le Client reconnaît que l'achèvement des Services dépend du fait qu'il communique les informations qui lui sont demandées dans la Feuille de travail de collecte des données (DCW.)
- Le Client doit fournir un accès raisonnable aux équipements informatiques, aux bâtiments, aux espaces de travail et aux lignes téléphoniques à Cisco pour une utilisation dans le cadre du projet.
- Désigner un Commanditaire cadre en charge de l'encadrement et de la supervision du projet afin de garantir une participation efficace de tous les participants chez le Client.
- Désigner un Interlocuteur principal qui travaillera avec les membres de l'équipe de Cisco afin de coordonner les calendriers, de recueillir les informations et d'accueillir l'équipe d'engagement lors de sa présence sur site, en réservant notamment une salle de conférence pour tous les entretiens et en fournissant des badges d'accès à l'équipe des services Cisco.
- Le Client reconnaît que l'analyse du matériel et des logiciels ne peut pas être réalisée au niveau de détail habituel sans l'installation de l'outil Cisco Network Collector (CNC).
 - Fournir l'approbation nécessaire pour l'installation du CNC.
- Le Client fournira les informations suivantes cinq (5) jours avant que ne soient organisés les entretiens sur site pour l'installation des outils de collecte de données :
 - Fichier source : liste des produits (périphériques) réseau à inclure au format de fichier source, contenant une chaîne communautaire SNMP en lecture seule et une interface CLI (vty/enable ou ID/mot de passe utilisateur TACACS) pour un accès à tous les produits du réseau.

4.1.4. Services d'amélioration opérationnelle pour solution de collaboration (COS OM UC-OES)

Les Services d'amélioration opérationnelle pour solution de collaboration se composent de plusieurs éléments livrables visant à mettre en œuvre les meilleures pratiques opérationnelles spécifiques requises pour gérer et prendre en charge une solution Cisco de collaboration fiable. Les Services sont des sessions de transfert de connaissances fournies par le biais d'une collaboration et d'ateliers avec le Client. Ces Services aident à répondre aux questions opérationnelles clés suivantes :

- Définir qui doit assurer la charge de ces activités (matrice des responsabilités)
- Définir quelles activités doivent être effectuées
- Définir la méthode de réalisation (processus et procédures)
- Définir les compétences requises

Affectation de personnel et expertise pour la solution de collaboration

L'Affectation de personnel et expertise pour la solution de collaboration aide le Client à constituer une équipe de soutien pour son environnement de collaboration. Ce Service est également utile aux Clients qui peinent à prendre en charge les technologies de collaboration et peuvent être sujets à des défaillances à répétition associées à des processus de soutien inadaptés.

Ce Service permet de déterminer la structure organisationnelle efficace, les niveaux de dotation en personnel efficaces et les plans de formation et de perfectionnement ciblés. Grâce à un ensemble d'ateliers collaboratifs, Cisco aide le Client à attribuer les responsabilités appropriées de soutien au Service de collaboration et à comprendre les compétences requises.

Responsabilités de Cisco

- Examiner la structure organisationnelle informatique actuelle du Client.
- Définir une structure organisationnelle efficace pour exploiter les services Cisco de collaboration.
 - Examiner le cycle de vie du service, notamment les fonctions d'Architecture, d'Ingénierie, de Déploiement et d'Exploitation.
- Élaborer une Matrice des responsabilités de collaboration.
 - Définir les responsabilités requises au niveau de chaque tâche pour exploiter les services de manière efficace.
 - Attribuer les responsabilités aux équipes appropriées du Client.
 - Comprendre les compétences requises pour exécuter les responsabilités attribuées.
 - Discuter des utilisations de gouvernance de la Matrice des responsabilités de collaboration.
 - **Élément livrable : Matrice des responsabilités de collaboration**

Gestion proactive des problèmes pour les solutions Cisco de collaboration

L'élément livrable de Gestion proactive des problèmes aide le Client à établir une approche davantage proactive pour gérer sa solution Cisco de collaboration. Cet élément livrable est également utile aux Clients qui peinent à prendre en charge le service de collaboration et peuvent être sujets à des défaillances à répétition associées à un « manque de visibilité » au niveau des composantes et des applications du service.

Ce service met l'accent sur la définition et l'établissement de processus pour tirer parti de manière efficace de diverses sources de données comme renseignements dans le processus de Gestion des problèmes. Ces sources de données riches permettent au Client d'identifier les problèmes chroniques, les tendances négatives, les signes précurseurs de défaillance et les références dans le cadre d'un processus efficace de Gestion proactive des problèmes. Cisco aidera le Client à attribuer les responsabilités en termes d'assistance et à comprendre les compétences requises pour réaliser les activités recommandées. L'élaboration de schémas de flux de travail permet aux équipes d'assistance de comprendre leur rôle dans le processus général et offre des possibilités de mise au point et d'amélioration des services. Une collaboration active avec les membres de l'équipe Cisco lors de l'exécution du processus nouvellement défini facilite le transfert des connaissances, renforce le calendrier et clarifie les responsabilités continues.

Responsabilités de Cisco

- Examiner les processus et outils actuels de Gestion proactive des problèmes.
- Documenter et affiner le processus de Gestion des problèmes.
- Définir une interaction appropriée entre les processus de Gestion des problèmes, de Gestion des événements et de Gestion des incidents.

Exploitation des outils évaluant l'état de fonctionnement pour solution Cisco de collaboration

L'élément livrable d'Exploitation des outils évaluant l'état de fonctionnement pour solution Cisco de collaboration aide le Client à brosser élément livrable est également utile aux Clients qui peinent à prendre en charge le service UC et peuvent éprouver des difficultés à rechercher et diagnostiquer les problèmes en lien avec leurs composantes et applications du service UC. Ces outils sont inclus avec les ensembles de produits Cisco de collaboration et sont utilisés dans le cadre du Dépannage des incidents, de la Recherche des problèmes et de la Vérification des changements. L'identification des différents outils et les situations requérant l'utilisation de ces outils sont explorées et documentées.

Responsabilités de Cisco

- Examiner l'utilisation actuelle qui est faite des outils évaluant l'état de fonctionnement de la solution de collaboration.
- Consigner les responsabilités spécifiques requises pour installer, configurer, maintenir et utiliser chaque outil d'évaluation de l'état de fonctionnement.
- Effectuer une présentation générale de chaque outil évaluant l'état de fonctionnement pour expliquer les fonctionnalités, la manière d'accéder à l'outil, le moment où il doit être utilisé et l'attribution d'une responsabilité pour l'utilisation.
- Créer des diagrammes de flux de travail et des directives de travail pour documenter la manière dont chaque outil est utilisé pour appuyer la prestation du service.

Gestion des versions pour les solutions Cisco de collaboration

L'élément livrable de Gestion des versions pour solution Cisco de collaboration aide les Clients à établir un processus officiel de Gestion des versions et du déploiement pour gérer leur solution Cisco de collaboration. Cet élément livrable est également utile aux Clients disposant déjà d'un processus de Gestion des versions mais qui peinent à tester et mettre en œuvre les changements dans l'environnement de production de la solution de collaboration.

Responsabilités de Cisco

- Examiner le processus actuel de Gestion des versions et du déploiement.
- Élaborer une Politique officielle des versions qui répond aux exigences uniques d'un service Cisco de collaboration.
 - Définir les éléments déclencheurs et les réponses pour chaque composante de service Cisco.
 - Définir l'ampleur, la fréquence et les délais escomptés pour chaque composant du progiciel dédié aux versions.
- Aider à constituer un Comité dédié aux versions.
- Définir les méthodes et outils de planification des versions.
 - Définir les exigences et procédures de laboratoire.
 - Définir les procédures de conception, de création, de tests et de tests d'acceptation.
 - Définir les résultats via la Planification des versions (par ex. formation, documentation).
- Définir les méthodes et outils de mise en service des versions.
 - Créer des procédures de vérification antérieures et postérieures à la mise en œuvre (listes de contrôle par ex.).

Satisfaction des demandes pour les solutions Cisco de collaboration

L'élément livrable de Satisfaction des demandes pour solution Cisco de collaboration aide le Client à établir ou améliorer un processus officiel de Satisfaction des demandes pour gérer sa solution Cisco de collaboration.

Responsabilités de Cisco

- Passer en revue les processus et outils actuels de Satisfaction des demandes.
 - Identifier les personnes, processus et outils actuellement utilisés pour la fourniture (Jour 1).
 - Identifier les personnes, processus et outils actuellement utilisés pour le déplacement, l'ajout, la modification ou la suppression (DAMS) (Jour 2).
- Documenter et affiner les processus de fourniture et de DAMS.
 - De quelle manière le Client commande-t-il des services de communications unifiées?
 - De quelle manière la demande de service parvient-elle aux équipes du service?
 - Quelles sont les responsabilités spécifiques et compétences requises de chaque équipe du service?
 - Quels sont les outils spécifiques utilisés et de quelle manière le sont-ils?
- Définir les processus de Gestion des versions et du déploiement pour les outils de fourniture et de DAMS.
 - De quelle manière la maintenance des outils est-elle assurée? Par quelles équipes du service?
 - Quelles sont les responsabilités spécifiques et les compétences requises?
 - Comment les outils sont-ils intégrés aux applications Cisco de collaboration?
 - Comment les outils sont-ils intégrés aux autres services? (LDAP, TACACS, etc.)

Gestion des DAMS avec le Gestionnaire de prestation unifiée de Cisco (CUPM)

La Gestion des DAMS avec le CUPM aide le Client à établir ou améliorer un processus de Satisfaction des demandes par le biais du Gestionnaire de prestation unifiée de Cisco (CUPM).

Responsabilités de Cisco

- Passer en revue les processus et outils actuels de Satisfaction des demandes.
 - Identifier les personnes, processus et outils actuellement utilisés pour le déplacement, l'ajout, la modification ou la suppression (DAMS).
- Documenter et affiner le processus DAMS en tirant parti du Gestionnaire de prestation unifiée de Cisco (CUPM).
 - De quelle manière le Client commande-t-il des services de communications unifiées?
 - De quelle manière la demande de service parvient-elle aux équipes du service?
 - Quelles sont les responsabilités spécifiques de chaque équipe du service?
 - Quelles sont les compétences spécifiques requises pour chaque équipe du service?
- Définir le processus de Gestion des versions et du déploiement pour le CUPM (outil).
 - De quelle manière la maintenance de l'outil CUPM est-elle assurée? Par quelles équipes du service?
 - Quelles sont les responsabilités spécifiques et les compétences requises du CUPM?
 - De quelle manière l'outil CUPM est-il intégré aux applications Cisco de collaboration? (synchronisation)
 - De quelle manière l'outil CUPM est-il intégré aux autres services? (LDAP, TACACS, etc.)

Gestion des événements pour les solutions Cisco de collaboration

L'élément livrable de Gestion des événements pour solution Cisco de collaboration aide les Clients qui nécessitent une solution de gestion du réseau prenant en charge tous les aspects de la technologie de collaboration, y compris la surveillance et la gestion au niveau du réseau, du serveur et des applications. Cet élément livrable est également utile aux Clients qui peinent à développer une stratégie complète et efficace de Gestion des événements pour les Services Cisco de collaboration.

Responsabilités de Cisco

- Examiner et dresser l'inventaire des systèmes de gestion des événements.
- Analyser la capacité et l'applicabilité des systèmes actuels de Gestion des événements.
- Analyser l'intégration actuelle des systèmes de Gestion des événements.
- Analyser le recours aux systèmes de Gestion des événements dans la Gestion des services informatiques.
- Identifier les lacunes dans les systèmes de Gestion des événements existants.
- Identifier les améliorations recommandées des processus de Gestion des services informatiques.
- Identifier les responsabilités et compétences recommandées pour la Gestion des événements.

Ci-après figurent les responsabilités du Client s'appliquant à l'ensemble des éléments livrables énumérés ci-dessus et faisant partie des Services d'amélioration opérationnelle pour solution de collaboration :

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Le niveau d'engagement et de collaboration détermine la réussite et la valeur de la mission des services. La capacité du personnel de Cisco à évaluer précisément l'environnement d'exploitation actuel et à fournir des recommandations dépend de la quantité et de l'exactitude des données fournies ainsi que du niveau de participation pour les éléments répertoriés ci-après.
- Désigner un Commanditaire cadre en charge de l'encadrement et de la supervision du projet afin de garantir une participation efficace de tous les participants chez le Client.
- Désigner un Interlocuteur principal qui travaillera avec les membres de l'équipe de Cisco afin de coordonner les calendriers, de recueillir les informations et d'accueillir l'équipe en charge de la mission lors de sa présence sur site (si besoin est), en réservant notamment une salle de conférence, en fournissant le matériel de projection et en obtenant des badges d'accès au profit de l'équipe des Services avancés de Cisco.

- Veiller à ce que les détenteurs des processus d'exploitation appropriés et autres parties prenantes informatiques prennent part aux réunions et ateliers.
- Veiller à la participation des parties prenantes désignées et aux détenteurs des processus à tous les entretiens.
- Garantir la fourniture des éléments figurant sur la Feuille de travail de collecte des données sept jours avant que ne débutent les entretiens sur site.
- Fournir un accès raisonnable aux bâtiments, salles de conférence, locaux et espaces de travail aux membres de l'équipe Cisco durant le projet.
- Sauf disposition contraire entre les parties, le Client doit veiller à ce que toute demande de documentation ou d'information requise par Cisco pour le projet soit satisfaite dans les deux (2) jours ouvrables.
- Veiller à ce que les contrats et licences avec les fournisseurs tiers soient dûment exécutés et conformes aux modalités afin de permettre aux exigences professionnelles du Client d'être pleinement satisfaites. En outre, le Client est responsable de tous les paiements induits par (et de l'exécution des travaux de) toutes les entités indépendantes de Cisco affectées ou travaillant sur ce projet.

4.1.5. Assistance à la gestion des incidents et des problèmes (COS OM UC-IM, COS OM CIM-IPM, COS OM BV-IPM)

Le Service d'assistance à la gestion des incidents et des problèmes fournit des fondements proactifs en vue d'améliorer un processus existant de gestion des incidents et des problèmes du Client en activant des outils fonctionnels clés et en appliquant des configurations de meilleures pratiques au sein de l'environnement de la solution Cisco de collaboration du Client.

Le Service d'assistance à la gestion des incidents et des problèmes est disponible pour une ou plusieurs des technologies suivantes, selon ce qui est indiqué dans le devis du Client :

- Communications unifiées
- Solutions de conférences et de messagerie instantanée (CIM)
- Solutions de vidéos d'entreprise (BV)

Responsabilités de Cisco

- Fournir des meilleures pratiques d'aptitude à l'usage, qui devront être appliquées à l'environnement de communications unifiées du Client, notamment les configurations du suivi et des alarmes, l'élaboration de rapports quotidiens sur l'intégrité du système, ou encore l'analyse hebdomadaire des tendances liées aux performances.
- Aider le Client à signaler les problèmes auprès du Centre d'assistance technique (« CAT ») de Cisco en suivant les procédures adéquates de signalement.
- Collaborer avec le CAT de Cisco à propos de l'environnement de la solution de collaboration du Client afin d'aider le CAT de Cisco et la ou les unités fonctionnelles appropriées à résoudre le problème.
- Le Chef de projet Cisco affectera un ingénieur qui suivra à distance et aidera à la résolution du ou des problèmes liés exclusivement aux composants de la solution Cisco de collaboration.
- Aider le Client en lui fournissant une assistance à distance pour traiter les dossiers P1 et P2 ouverts. Cisco suivra, assistera et effectuera si nécessaire un signalement pour aider à résoudre ces problèmes. Le CAT de Cisco est responsable du dossier.
- Aider le Client à analyser le ou les problèmes récurrents et la ou les causes profondes, en fournissant notamment une assistance consultative en vue d'élaborer un plan d'action visant à empêcher, pallier et minimiser l'impact du ou des problèmes sur les activités.

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Le Centre d'assistance du Client désignera un interlocuteur unique.
- Permettre à Cisco d'accéder aux utilisateurs ayant pris contact avec le service d'assistance ou le centre de résolution du Client pour une assistance en rapport avec des problèmes ou questions liés à leur service ou à leurs composants de la solution Cisco de collaboration.
- Ouvrir un ticket et procéder à un diagnostic auprès du CAT de Cisco avant de prendre contact avec les services Cisco pour obtenir de l'aide.

- Informer les Services Cisco du ticket qui a été ouvert pour la demande d'aide et fournir le numéro de dossier attribué par le CAT de Cisco.
- Le Client ne fera pas remonter de problème ou question tant que le CAT de Cisco n'aura pas effectué de diagnostic.
- Le Client comprend et reconnaît que les éléments suivants ne sont pas fournis dans le cadre du Service d'assistance à la gestion des incidents et des problèmes :
 - L'Ingénieur des services avancés de Cisco n'apporte aucune modification à l'environnement de production du Client.
 - Dossiers P3/P4 du CAT de Cisco.
 - Présence sur site pour l'assistance aux dossiers ouverts auprès du CAT de Cisco.
 - L'assistance à la gestion des incidents et des problèmes ne remplace pas les services d'assistance du CAT de Cisco.

4.1.6. Assistance aux changements (COS OM UC-CS, COS OM UCC-CS, COS OM BV-CS)

Le module Assistance aux changements des Services d'optimisation de la collaboration fournit une assistance à distance au Client au cours des périodes de gestion des modifications pré-planifiées afin d'inclure les mises à niveau ou modifications majeures indiquées pour stabiliser l'environnement de collaboration de Cisco que le Client choisit d'effectuer. Aucune assistance sur site n'est fournie dans le cadre de l'Assistance aux changements et toute demande d'une telle exécution est sujette à la seule discrétion de Cisco. En outre, le Client sera responsable de régler tous les coûts associés à une telle visite sur site.

Le Service d'assistance aux changements est disponible pour une ou plusieurs des technologies suivantes, selon ce qui est indiqué dans le devis du Client :

- Communications unifiées
- Collaboration avec le Client (UCC)
- Solutions de vidéos d'entreprise (BV)

Responsabilités de Cisco

- Examiner les documents de méthode de procédure (MOP) préparés par le Client.
- Fournir les modifications recommandées à la MOP en se basant sur les meilleures pratiques de mise en œuvre, de tests des modifications planifiées et/ou de retour à l'état initial.
- Participer à tout examen postérieur aux modifications ou à toute analyse rétrospective pour aider à l'amélioration continue du processus de gestion des modifications du Client.

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- Préparer le document de MOP qui inclura les étapes requises pour préparer, effectuer, tester les modifications et retourner à l'état initial.
- Participer en collaboration à l'examen du MOP avec l'ingénieur Cisco
- Examiner la solution ou le contournement proposé(e) pour les problèmes du Client et fournir l'approbation pour la mise en œuvre de la ou des solutions.
- Faciliter l'accès à toutes les informations demandées par le Centre d'assistance technique de Cisco (CAT de Cisco) pour dépanner et résoudre les problèmes.
- Fournir une description du problème et des systèmes (en se limitant à une seule description de problème par demande d'assistance).
- Identifier l'état des problèmes actuels et passés du Client qui pourraient aider à résoudre le problème en question.
- Permettre un accès sur site ou à distance aux périphériques réseau liés au problème.
- Planifier et mobiliser les ressources nécessaires pour résoudre le problème.
- Procéder à un examen postérieur aux modifications pour discuter des améliorations continues du processus de gestion des modifications.

4.2. **Services des communications unifiées**

4.2.1. **Élaboration de dossier d'exploitation opérationnel UC (COS OM UC-RB)**

Le Service d'élaboration de dossier d'exploitation opérationnel UC offre au Client un support de référence pour une assistance proactive et réactive, ainsi que des fonctions d'élaboration de rapports et de gestion des capacités. Un dossier d'exploitation désigne un recueil de procédures et d'opérations qui fournissent des arbres décisionnels détaillés et des directives permettant de déterminer la ligne de conduite à adopter pour un scénario spécifique. Cisco organisera un atelier à distance afin de recueillir les exigences du Client et d'élaborer conjointement une table des matières. Suite à cela, Cisco élaborera le Dossier d'exploitation et le remettra au Client.

Responsabilités de Cisco

- Élaborer la documentation détaillée du Dossier d'exploitation, notamment :
 - Surveillance proactive
 - Formuler des recommandations pour surveiller les éléments système du produit UC.
 - UC, mémoire, disque, E/S et interface
 - Environnement matériel
 - Service et processus
 - Réplication de base de données
 - Valeurs spécifiques au produit (état du traitement des appels CUCM, activité des messages CUC, etc.)
 - Détailler les options liées aux protocoles de surveillance (SNMP, services Web, CLI, etc.).
 - Alertes réactives
 - Fournir la Liste exhaustive des alarmes (Syslog) pour la base de données d'alarmes du produit UC.
 - Communiquer les mesures recommandées en fonction des détails des alarmes.
 - Présenter en détail les alertes déclenchées par l'outil de surveillance en temps réel (s'il y a lieu).
 - Résolution des problèmes
 - Identifier les problèmes majeurs liés au service qui surviennent et fournir l'approche de dépannage détaillée.
 - Mettre en correspondance les alarmes et les alertes avec les problèmes liés au service.
 - Les problèmes liés au service déclencheront des alarmes en fonction des protocoles, des fonctionnalités et du produit sur la base de l'environnement du Client.
 - Formuler des recommandations pour régler le problème.
 - Détails de préparation pour ouvrir les dossiers auprès du CAT.
 - Outils
 - Présentation des outils disponibles pour le produit UC.
 - Meilleures pratiques relatives à l'utilisation des outils.
 - Meilleures pratiques relatives au suivi et au stockage des journaux.
 - Meilleures pratiques relatives aux tâches de maintenance planifiées.
 - Rapports
 - Détailler les capacités d'élaboration de rapports du produit UC.
 - Communiquer les meilleures pratiques sur l'utilisation des rapports.
 - Gestion des capacités
 - Élaborer des meilleures pratiques pour la gestion des capacités (UC, mémoire virtuelle, espace disque, gestionnaire de licences, etc.).
 - Fournir la Liste exhaustive des outils de surveillance des performances (Perfmon) pour le produit UC.

- Fournir une ébauche au Client afin qu'il l'examine.
- Procéder à un examen de la documentation du Dossier d'exploitation de Cisco afin de le remettre au personnel d'exploitation.
- Les mises à jour après livraison du document final devront faire l'objet d'un contrat distinct.
- Passer en revue les modifications apportées par le Client et la documentation fournie par ce dernier dans le cadre du contrat.
 - **Élément livrable : Dossier d'exploitation opérationnel**

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Communiquer les noms des employés qui épauleront les ingénieurs Cisco lors de l'élaboration du Dossier d'exploitation.
- Fournir les topologies actuelles de surveillance et de gestion et les informations liées au protocole IP.
- Fournir une rétroaction et des conseils en matière d'exigences liées aux alertes et aux seuils.
- Fournir les données actuelles liées aux alarmes et aux performances pour le déploiement UC existant (le cas échéant).
- Appliquer les meilleures pratiques du Dossier d'exploitation, la configuration des alertes et les tâches planifiées.
- Le Client examinera les ébauches fournies par Cisco.
- Le Client devra signifier son acceptation du document final transmis par Cisco.
- Le client représente l'autorité décisionnaire régissant les services d'assistance fournis par Cisco et conserve l'entière responsabilité de la direction, l'examen et l'approbation des actions mises en place.

4.3. Services Customer Collaboration

4.3.1. Assistance à la gestion des incidents UCC (COS OM UCC-IM)

Le Service d'assistance à la gestion des incidents de la solution de collaboration du Client fournit une assistance aux signalements auprès du CAT de Cisco liés à la solution de centre de contacts unifiés du Client. Le chef de projet Cisco affectera un Ingénieur des services Cisco qui se chargera d'examiner les incidents et dossiers ouverts documentés auprès du CAT et de les suivre jusqu'à leur résolution, tout en informant le Client des progrès et des conclusions des documents en incluant l'analyse des causes profondes et des recommandations. Le client doit ouvrir un dossier d'incident par l'intermédiaire du CAT de Cisco. Le client devrait avertir l'ingénieur Cisco du dossier d'incident spécifique à suivre.

Responsabilités de Cisco

- Fournir une assistance au signalement de problèmes auprès du CAT une fois que le Client suit les bonnes procédures du CAT et la procédure de signalement adéquate.
- Collaborer avec le CAT de Cisco à propos de l'environnement du centre de contacts unifiés du Client afin d'aider le CAT de Cisco et l'unité fonctionnelle du centre de contacts de Cisco (CCBU, Contact Center Business Unit) à résoudre le problème.
- Le chef de projet affectera un ingénieur des services Cisco pour suivre à distance et aider à la résolution du ou des problèmes liés aux composants du centre de contacts unifiés uniquement.
- L'ingénieur des services Cisco fournira au Client une assistance à distance pour régler les dossiers P1 et P2 ouverts. L'ingénieur des services Cisco suivra, assistera et effectuera si nécessaire un signalement pour aider à résoudre ces problèmes. Le CAT de Cisco est responsable du dossier.

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- S'assurer que les utilisateurs contactent le service d'assistance ou centre de résolution du Client pour une assistance en rapport avec des problèmes ou questions liés à leur réseau ou système de centre de contacts unifiés.
- Ouvrir un dossier auprès du Centre d'assistance technique (CAT) de Cisco, qui aura réalisé un diagnostic avant de prendre contact avec les services Cisco pour obtenir de l'aide.
- Informer le service Cisco du dossier qui a été ouvert pour la demande d'aide et fournir le numéro de dossier CAT.
- Le Client ne fera pas remonter de problème ou question en lien avec le centre de contacts unifiés tant que le CAT de Cisco n'aura pas effectué de diagnostic.

- Le Client comprend que le service d'assistance à la gestion des incidents sera exécuté à distance et que l'Ingénieur des services Cisco travaillera sur les dossiers durant les heures ouvrables standard.
- Le Client comprend et reconnaît que les éléments suivants ne sont pas fournis dans le cadre du Service d'assistance à la gestion des incidents :
 - L'Ingénieur des services Cisco n'apporte aucune modification à l'environnement de production du Client.
 - Dossiers P3/P4 du CAT.
 - Présence sur site pour l'assistance aux dossiers du CAT.
 - L'assistance à la gestion des incidents ne remplace pas les services d'assistance du CAT de Cisco.

4.3.2. Contrôle d'intégrité de l'assistance opérationnelle UCC (COS OM UCC-OSR-HC)

Le Contrôle d'intégrité de l'assistance opérationnelle de la solution de collaboration du Client permet à ce dernier d'examiner les conclusions originales et d'évaluer les changements apportés à ces recommandations. Le Contrôle d'intégrité de l'assistance opérationnelle la solution de collaboration du Client évaluera les progrès réalisés depuis le dernier examen, présentera les lacunes et fournira des recommandations.

Responsabilités de Cisco

- Planifier avec le Client une réunion virtuelle de Contrôle d'intégrité de l'assistance opérationnelle de la solution de collaboration du Client.
- Examiner les conclusions du dernier examen et déterminer les domaines pour lesquels le Client a amélioré l'exploitation de l'assistance.
- Évaluer la documentation, les procédures et les processus nouveaux.
- Présenter le Rapport de contrôle d'intégrité de l'assistance opérationnelle au Client afin qu'il l'approuve.
 - **Élément livrable : Rapport de contrôle d'intégrité de l'assistance opérationnelle**

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Identifier le(s) commanditaire(s) de la direction du Client et la/les partie(s) prenante(s) et définir leurs rôles dans le cadre de ce projet.
- Fournir à Cisco les informations et la documentation liées aux modifications apportées depuis le dernier examen d'assistance opérationnelle.
- Examiner et approuver les conclusions et recommandations du Rapport de contrôle d'intégrité de l'assistance opérationnelle.

4.3.3. Examen d'assistance d'exploitation UCC (COS OM UCC-OSR)

L'Examen d'assistance d'exploitation de la solution de collaboration du Client identifie les activités et processus d'assistance opérationnelle requis pour gérer un environnement de centre de contacts unifiés de Cisco. L'évaluation de l'examen d'assistance d'exploitation se focalise sur les onze processus d'opération suivants : activités jour 2, affectation de personnel et éducation, gestion des incidents, gestion de la configuration, gestion de la disponibilité, gestion de la continuité du service, gestion des modifications, gestion des problèmes, gestion de la capacité, gestion du niveau de service et bureau de service.

Cisco organisera des sessions de découverte, d'entretiens et d'ateliers avec le personnel d'assistance du centre de contacts du Client, les détenteurs des processus d'exploitation et autres parties prenantes informatiques pour identifier les processus et procédures d'assistance actuels du centre de contacts. L'évaluation d'examen d'assistance d'exploitation de la solution de collaboration du Client établit un niveau de maturité pour chacun des onze processus d'exploitation, sur la base de la documentation fournie par le Client et des informations recueillies lors des entretiens et des ateliers. Le document d'assistance d'exploitation de la solution de collaboration du Client présente les lacunes et les recommandations pour prendre en charge une solution de centre de contacts unifiés basée sur l'environnement opérationnel du Client.

Responsabilités de Cisco

- Contacter le client pour identifier le type de personnel du client qui doit participer aux entretiens et aux ateliers.
- Planifier du temps pour organiser une réunion en vue d'examiner le questionnaire d'assistance d'exploitation.
- Envoyer le questionnaire d'assistance d'exploitation au Client pour qu'il le remplisse et demander les documents spécifiques requis pour évaluer le degré de préparation opérationnelle du Client.

- Examiner le questionnaire et la documentation requise fournis par le Client et documenter les conclusions préliminaires.
- Organiser des entretiens avec les organisations d'assistance du Client pour obtenir les informations supplémentaires requises pour le document préliminaire d'évaluation d'examen d'assistance d'exploitation.
- Organiser l'atelier d'examen d'assistance d'exploitation pour examiner les conclusions et recommandations de l'évaluation.
 - Examiner les conclusions de l'évaluation d'assistance.
 - Discuter de l'utilisation actuelle des processus et des outils d'exploitation du Client.
 - Fournir des recommandations pour les exigences des opérations clés, de l'ingénierie, des outils, des processus et discuter des lacunes identifiées pour prendre en charge un environnement de centre de contacts unifiés ainsi que des options pour le Client afin de prendre en charge les pratiques exemplaires.
- Documenter le plan d'assistance d'exploitation de la solution de collaboration du Client résultant des conclusions de l'atelier d'exploitation comme cadre de travail pour améliorer les fonctionnalités d'exploitation des communications unifiées du Client.
- Présenter et examiner les conclusions de l'examen d'assistance d'exploitation de la solution de collaboration du Client avec ce dernier.
 - **Élément livrable : Rapport d'examen d'assistance d'exploitation de la solution de collaboration du Client**

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Inviter les participants à la téléconférence de pré-lancement, aux sessions d'entretiens et aux ateliers.
- Recueillir la documentation et autres informations demandées par Cisco.
- Une fois le Questionnaire d'assistance d'exploitation rempli, identifier les individus clés qui participeront à la téléconférence de pré-lancement; identifier le personnel d'assistance à interviewer et identifier les individus clés qui participeront à l'atelier d'assistance d'exploitation.
- Passer en revue les éléments livrables achevés et les modifications recommandées.
- Planifier une réunion avec Cisco et le personnel d'assistance du Client trente (30) jours ouvrables après la présentation des éléments livrables d'assistance d'exploitation pour examiner les modifications apportées, tel que cela est défini dans le document d'assistance d'exploitation.

4.4. Services de collaboration sociale de Cisco

4.4.1. Assistance SC (COS OM SC-S)

Les Services d'assistance à la solution Cisco de collaboration sociale, qui sont fournis à distance, visent à aider le Client avec les activités ultérieures au déploiement et sont notamment constitués d'un dépannage aux problèmes liés à WebEx Social et d'une assistance continue au déploiement. L'Ingénieur des services Cisco se chargera d'examiner les incidents et dossiers ouverts documentés auprès du CAT et de les suivre jusqu'à leur résolution, tout en informant le Client des progrès et des conclusions des documents en incluant l'analyse des causes profondes et des recommandations. L'Ingénieur des services Cisco examinera avec le Client la bonne procédure à suivre pour ouvrir un dossier d'incident auprès du CAT de Cisco.

Responsabilités de Cisco

- Fournir une assistance consultative afin de résoudre les problèmes d'exploitation quotidiens et une assistance au dépannage durant les heures ouvrables standard.
- Examiner avec le Client la procédure de signalement auprès du CAT de Cisco.
- Fournir une assistance au signalement de problèmes auprès du CAT une fois que le Client suit les bonnes procédures du CAT de Cisco et la procédure de signalement adéquate.
- L'Ingénieur des services Cisco examinera les dossiers ouverts auprès du CAT et suivra leur traitement.
- Collaborer avec le CAT de Cisco à propos de l'environnement WebEx Social du Client afin d'aider le CAT de Cisco et l'unité fonctionnelle WebEx Social à résoudre le problème.
- L'Ingénieur des services Cisco fournira au Client une assistance à distance pour traiter les dossiers P1 et P2 ouverts. L'Ingénieur des services Cisco suivra, assistera et effectuera si nécessaire un signalement pour aider à résoudre ces problèmes. Le CAT de Cisco est responsable du dossier.

Responsabilités du Client**Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :**

- Transmettre une liste de noms de ressources qualifiées et formées pour fournir une assistance postérieure au déploiement à Cisco WebEx Social et faire fonctionner la plateforme Cisco WebEx Social.
- Avant d'ouvrir un dossier auprès du Centre d'assistance technique de Cisco et de le communiquer à l'Ingénieur des services Cisco, le Client doit réaliser des diagnostics sur la plateforme Cisco WebEx Social.
- Le Client doit tenter d'identifier si un problème est lié au champ d'application du projet avant de contacter le CAT de Cisco ou l'Ingénieur des services Cisco.
- Le Client comprend que le Service d'assistance pour solution Cisco de collaboration sera exécuté à distance et que l'Ingénieur des services Cisco travaillera sur les dossiers durant les heures ouvrables standard.
- Le Client représente l'autorité décisionnaire régissant les Services d'assistance pour solution Cisco de collaboration fournis par Cisco et conserve l'entière responsabilité de la direction, l'examen et l'approbation des mesures mises en place.
- Le Client comprend et reconnaît que les éléments suivants ne sont pas fournis dans le cadre du Service d'assistance pour solution Cisco de collaboration :
 - L'Ingénieur des services Cisco n'apporte aucune modification à l'environnement de production du Client.
 - Dossiers P3/P4 du CAT.
 - Présence sur site pour l'assistance aux dossiers du CAT.
 - Le Service d'assistance pour solution Cisco de collaboration n'a pas vocation à remplacer les services d'assistance du CAT de Cisco.

5. Connaissances et apprentissage

5.1. Services regroupés

5.1.1. Session de transfert des connaissances à distance (COS KL UC-KT, COS KL UCC-KT, COS KL CIM-KT, COS KL SC-KT)

La Session de transfert des connaissances à distance, qui fait partie intégrante du Service d'optimisation de la collaboration de Cisco (COS), permet à l'Ingénieur des services Cisco d'avoir une communication directe et interactive avec le Client. En se basant sur une connaissance approfondie du déploiement du Client, l'Ingénieur des services Cisco organisera une formation basée sur les besoins spécifiques du Client. Cette formation pourra s'articuler autour de sessions avec utilisation de tableaux blancs, de sessions de conférences Web ou d'un transfert d'informations d'encadrement adapté aux besoins du Client afin de renforcer l'efficacité de la formation. Les transferts de connaissances sont généralement fournis en fonction du nombre de sessions spécifiques telles que spécifiées dans le Devis du Client.

Ces transferts de connaissances n'ont pas vocation à remplacer les cours d'enseignement Cisco AS. Le Service de transfert des connaissances à distance est disponible pour une ou plusieurs des technologies suivantes, selon ce qui est indiqué dans le devis du Client :

- Communications unifiées
- Solutions de conférences et de messagerie instantanée (CIM)
- Collaboration avec le Client (UCC)
- Solutions Cisco de collaboration sociale

Responsabilités de Cisco

- Organiser des sessions techniques haut de gamme.
- Identifier avec le Client les sujets des sessions (applications et technologies de collaboration devant être abordées) au moins 45 jours à l'avance. Ci-après figure une liste de thèmes proposés :
 - Utilisation des caractéristiques et des fonctionnalités actuelles du produit.
 - Meilleures pratiques d'administration.
 - Meilleures pratiques d'exploitation.
 - Utilisation optimale des nouvelles caractéristiques et fonctionnalités.
 - Intégration de toute application de collaboration Cisco requise.
- Outre ce qui précède, les Clients ayant souscrit le Service d'optimisation des transferts de connaissances pour solution de collaboration (centre de contacts unifiés) peuvent inclure les éléments suivants :
 - Intégration des composants du centre de contacts unifiés de Cisco.
 - Discussions poussées sur les applications tierces du centre de contacts.
 - Techniques de dépannage et autres sujets selon ce qui a été convenu entre Cisco et le Client.

Responsabilités du Client

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à réaliser les tâches suivantes :

- L'interlocuteur principal du Client est chargé de recueillir les exigences de formation et de les communiquer à l'Ingénieur des services Cisco.
- Coordonner et planifier les sessions de transfert des connaissances avec le Gestionnaire de projet de la solution Cisco de collaboration au début de chaque trimestre.
- Coordonner avec le Gestionnaire de projet de la solution Cisco de collaboration les sujets de transfert des connaissances à aborder lors des sessions de transfert et d'encadrement.
- Participer à une ou plusieurs téléconférences préalables au transfert des connaissances pour permettre à Cisco de livrer une session plus pointue et personnalisée.
- Fournir des informations d'antécédents sur les compétences des participants.
- Le Client comprend que les sessions de transfert des connaissances seront réalisées à distance. Si les sessions sont planifiées sur un site du Client, ce dernier sera en charge de régler les coûts supplémentaires.

- Le cas échéant, planifier les installations et équipement requis pour chaque session.
- Avertir le Gestionnaire de projet de la solution Cisco de collaboration pas moins de trois (3) semaines avant la modification d'un sujet d'une session.
- Avertir le Gestionnaire de projet de la solution Cisco de collaboration au moins dix (10) jours avant l'annulation ou le report d'une session de formation ou d'encadrement. En cas d'absence de notification ou de notification inférieure à dix (10) jours, la session sera annulée.
- Les participants devraient jouir d'une connaissance des produits de la solution Cisco de collaboration du Client.
- Le nombre maximum d'étudiants ne devrait à aucun moment dépasser dix (10), sauf convention contraire entre le client et Cisco.
- Les sujets des sessions prévues par le Service de transfert des connaissances de la solution Cisco de collaboration du Client (UCC) incluront des discussions sur IPT et le Gestionnaire d'appels en lien direct avec une solution de centre de contacts unifiés.
- Les sessions prévues par le Service de transfert des connaissances de la solution de collaboration du Client (UCC) ne porteront pas sur les sujets suivants : applications, solutions et intégration tierces et formation destinée aux agents, superviseurs ou administrateurs.
- Les sessions prévues par le Service de transfert des connaissances de la solution Cisco de collaboration du Client ne porteront pas sur les applications, solutions et intégration tierces.

5.2. Services de vidéos d'entreprise de Cisco

5.2.1. Transfert des connaissances et encadrement BV (COS KL BV-KT)

Le Service de transfert des connaissances et d'encadrement en lien avec les solutions de vidéos d'entreprise (BV) permet à l'Ingénieur des services Cisco d'avoir une communication directe et interactive avec le Client. En se basant sur une connaissance approfondie des exigences professionnelles et de l'architecture déployée du Client, l'Ingénieur des services Cisco peut élaborer des documents de formation informelle personnalisée ou des sujets d'intérêt répondant aux besoins du Client. Ce transfert de connaissances n'est pas destiné à remplacer toutes les classes officielles de Cisco.

Responsabilités de Cisco

- Planifier et organiser des réunions de mise à jour technique annuelles ou fournir des services d'encadrement pour le personnel du Client, en fonction du nombre de sessions spécifiées dans le contrat.
- Cisco et le Client détermineront de concert le format approprié et la méthode de délivrance qui peut inclure, sans toutefois s'y limiter, l'utilisation de moyens partagés via Internet, une téléconférence ou sur site.
- Dans le cadre de ce service, le nombre maximal de participants ne devra pas dépasser dix (10).

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Informer Cisco moyennant un préavis écrit d'au moins trois (3) semaines en cas de besoin de formation ou d'encadrement, lorsque cette formation (ou cet encadrement) doit être effectuée en classe, que ce soit sur le site du Client ou dans les locaux de Cisco.
- Veiller à ce que le personnel assistant à toute session de formation ou d'encadrement se conforme à tous les pré-requis notifiés par Cisco au Client.
- Participer à une téléconférence de pré-formation ou pré-encadrement dans l'éventualité où Cisco détermine que des informations supplémentaires sur les exigences du Client sont nécessaires pour permettre à Cisco de donner une session de formation ou d'encadrement plus pointue et personnalisée.
- Mettre à disposition des installations appropriées pour que les sessions de formation ou d'encadrement aient lieu et fournir les ressources nécessaires pour appuyer chaque session.
- Avertir le Chef de projet Cisco au moins dix (10) jours avant l'annulation ou le report d'une session de formation ou d'encadrement. En cas d'absence de notification ou de notification inférieure à dix (10) jours, la session sera annulée.

5.3. Services de conférences et de messagerie instantanée de Cisco

5.3.1. Services didactiques de l'université Cisco WebEx (COS KL CIM-WBU)

Les Services didactiques de l'université Cisco WebEx offrent au Client une formation personnalisée axée sur les administrateurs et les utilisateurs finaux de la solution Cisco WebEx. En outre, le cours Enseignement virtuel de pointe en salle de classe de Cisco offrira les connaissances nécessaires pour préparer le certificat Spécialiste de l'enseignement en salle de classe virtuelle de Cisco (https://learningnetwork.cisco.com/community/certifications/virtual_classroom/syllabus)

Les cours de l'université Cisco WebEx pouvant être dispensés sont les suivants :

- Formation personnalisée à Cisco WebEx – Bases
- Formation personnalisée à Cisco WebEx – Cours avancés
- Cisco WebEx Mastery Program – Meeting Center
- Programme de maîtrise de Cisco WebEx – Training Center
- Enseignement de pointe en salle de classe virtuelle Cisco WebEx

Responsabilités de Cisco

- Désigner un point de contact unique (le « Coordinateur de formation Cisco ») qui sera en charge de l'inscription et de la gestion des participants et de l'envoi de notifications électroniques.
- Le Coordinateur de formation Cisco planifiera une réunion d'une (1) heure (au maximum) avec le client et l'Instructeur de l'université WebEx en vue de comprendre et de documenter les éléments suivants :
 - Niveau d'expérience du client avec Cisco WebEx
 - Cas d'utilisation et scénarios opérationnels relatifs à l'utilisation de Cisco WebEx
 - URL Cisco WebEx du Client
 - Produit Cisco WebEx acquis par le client
 - Préférences audio du client
 - Date, heure et fuseau horaire pour la tenue des séances
 - URL de prestation des cours WebEx Cisco et mot de passe de participation
- Élaborer et distribuer le Plan de formation au client dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réunion.
- Planifier les séances conformément au calendrier du Plan de formation.
- Fournir au client un modèle de participation aux cours.
- Informer les participants enregistrés des cours de formation planifiés via le système de messagerie électronique Cisco Learning Management.
- Fournir les cours sur un site Cisco WebEx University conformément au calendrier du Plan de formation.
 - **Élément livrable : Document du plan de formation**

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Désigner un point de contact unique (le « Contact du client ») qui sera en charge de la coordination et de la diffusion des informations transmises par Cisco. Cette personne a le pouvoir d'agir sur tous les aspects du service rendu, notamment l'examen et la signature du certificat d'achèvement.
- Le client reconnaît que l'achèvement des Services dépend du fait qu'il s'acquitte de ses responsabilités, comme indiqué ci-après.
- Communiquer les attentes liées à la formation lors de la réunion de planification.
- Examiner et approuver le document du plan de formation.
- Remettre à Cisco un modèle de participation aux cours rempli.

- Dresser la liste du personnel participant aux sessions de formation et qui répond à l'ensemble des pré-requis (le cas échéant) notifiés par Cisco au Client.
- Participer aux séances de formation planifiées.
- Accuser réception des supports du programme de formation.

5.4. **Service de connaissances modulaires sur la collaboration Cisco**

5.4.1. **Service de connaissances modulaires sur la collaboration Cisco (COS KL CMKS)**

Le Service de connaissances modulaires (MKS) sur la collaboration Cisco permet au Client d'accéder, moyennant un abonnement, aux meilleures pratiques et aux connaissances techniques de Cisco en lien avec les produits et technologies de collaboration.

Le Service MKS sur la collaboration offre aux utilisateurs finaux un accès aux ressources intellectuelles de Cisco, afin d'aider les utilisateurs finaux à éviter les problèmes courants et à réduire leur courbe d'apprentissage. Le Service MKS sur la collaboration permet aux professionnels des TI en charge des réseaux actuels de localiser rapidement les conseils techniques et opérationnels dont ils ont besoin en explorant les sous-dossiers appropriés renfermant des astuces de conception, des méthodologies, des pratiques de pointe et des concepts fondamentaux. La Bibliothèque du MKS est mise à disposition par Cisco par le biais d'un portail Web sécurisé.

Responsabilités de Cisco

- Aider le Client à créer un compte permettant d'accéder au Portail. Le Client est responsable de la sécurité, de la connexion au réseau, de l'attribution des adresses IP et de tout pare-feu ou de toute modification à la liste de contrôle d'accès nécessaire sur son réseau afin de permettre aux utilisateurs finaux d'accéder au Portail.
- Organiser une séance de formation à destination de la ou des personnes-ressources du Distributeur agréé pour les internautes autorisés.
- Organiser une « Journée de démonstration » pour présenter l'outil et former les internautes autorisés du Client.
- Héberger le Contenu et fournir une maintenance préventive, conformément aux calendriers de maintenance et procédures normales de Cisco.
- Résoudre les problèmes techniques liés au portail (à communiquer à tkl-support@cisco.com).
- Fournir au Client une assistance technique lorsque Cisco le juge nécessaire pour fournir les Services de manière appropriée.
- Contenu mis à jour : Cisco peut réviser, actualiser et/ou supprimer les clips multimédias ou le Contenu en encadré précédemment publié (« Contenu mis à jour »). Cisco mettra tout le Contenu mis à jour à la disposition du Client dans le cadre des Services. Le Contenu mis à jour exclura la version de clips multimédias ou de Contenu en encadré (le cas échéant) précédemment publiée que le Contenu mis à jour est censé remplacer.

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Fournir les coordonnées d'intégration suivantes : nom de la personne-ressource, fonction, adresse, numéro de téléphone, adresses électroniques du responsable principal et de son délégué, identifiants électroniques et noms des internautes autorisés qui auront besoin d'accéder au Portail.
- Installer le logiciel de gestion des droits numériques (« GDN ») en fonction des besoins, permettant de visionner du contenu protégé par GDN sur le Portail.
- Participer aux séances de formation et/ou de rétroaction avec l'équipe Cisco pour permettre à ce dernier de comprendre les attentes des internautes autorisés relatives au Portail.
- Le Distributeur agréé doit cesser toute utilisation des clips multimédias ou du Contenu en encadré remplacés dès que le Contenu mis à jour est disponible.
- Notifier Cisco de toute demande d'assistance technique ou de dépannage en lien avec les Services en envoyant un courriel à l'équipe Cisco à l'adresse suivante : tkl-support@cisco.com.

5.5. **Centre de référence de collaboration Cisco**

5.5.1. **Centre de référence de collaboration (COS KL CCM-CRC)**

Le Centre de référence de collaboration (CRC) offre à toute l'entreprise un accès aux ressources du contenu de collaboration de Cisco. Le service permet d'accéder aux précieux documents de référence de Cisco sur les produits et l'ingénierie des utilisateurs finaux. L'interface du CRC offrira au Client une vue contextuelle spécifique des ressources potentielles liées au contenu.

Responsabilités de Cisco

- Planifier une réunion de lancement avec le Client pour discuter du Service de Centre de référence de collaboration.
- Aider le Client à accéder au Centre de référence de collaboration.
- Héberger le Contenu et fournir une maintenance préventive, conformément aux calendriers de maintenance et procédures normales de Cisco.
- Résoudre les problèmes techniques ou de contenu liés au portail (à transmettre à crc-support@cisco.com).
- Contenu mis à jour : Cisco peut réviser, actualiser et/ou supprimer les ressources de contenu précédemment publiées. Cisco mettra tout le Contenu mis à jour à la disposition du Client dans le cadre des Services. Le Contenu mis à jour exclura les ressources de contenu précédemment publiées que le Contenu mis à jour est censé remplacer.

Responsabilités du Client

Outre ses Responsabilités générales, le Client devra :

- Remplir un bref questionnaire d'intégration qui inclura les informations suivantes : nom de la personne-ressource, fonction, adresse, numéro de téléphone, adresses électroniques du responsable principal et de son délégué, domaine électronique des internautes autorisés qui auront besoin d'accéder au CRC.
- Collaborer avec l'équipe en charge des comptes pour fournir aux administrateurs du CRC une liste exhaustive des produits Cisco de collaboration actuellement utilisés au sein de l'entreprise.
- Le Client est responsable de la sécurité, de la connexion au réseau, de l'attribution des adresses IP et de tout pare-feu ou de toute modification à la liste de contrôle d'accès nécessaire sur son réseau afin de permettre aux utilisateurs finaux d'accéder au CRC.
- Fournir un accès aux documents d'entreprise pertinents du Client à inclure dans le CRC, notamment le logo de l'entreprise.
- Participer aux séances de rétroaction avec l'équipe Cisco pour permettre à ce dernier de comprendre les attentes des utilisateurs relatives au CRC.
- Informer Cisco de tout problème lié aux demandes d'assistance technique ou au contenu en lien avec les Services en envoyant un courriel à l'équipe Cisco à l'adresse suivante : refcenter-support@cisco.com.