



<< Service Description Cloud Calling Setup Assist Add-Ons >>

Description de service Modules complémentaires de l'assistant de configuration des appels en nuage

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

1. Présentation des modules complémentaires pour l'assistant de configuration des appels en nuage

Les modules complémentaires pour l'assistant de configuration des appels en nuage vous permettent de tirer parti de l'expertise et des conseils de Cisco visant à faciliter la planification et la migration des clients nouveaux et existants vers les solutions d'appel Webex Calling Multilocataire (WxC MT) et d'instance dédiée pour Webex Calling (WxC), que l'on peut commander avec une UGS de niveau supérieur : A-FLEX-3-CALL-CX.

Les services complémentaires répertoriés ci-dessous sont disponibles :

- SVS-CALL-ASST-VGW – Configuration de la passerelle locale (LGW) pour WxC MT
- SVS-CALL-ASST-E911 – Appels d'urgence RedSky pour WxC MT ou WxC DI (États-Unis/Canada seulement)
- SVS-CALL-ASST-SRST – Nouvelle configuration de passerelle pour WxC MT ou WxC DI
- SVS-CALL-ASST-MQA – Évaluation de la qualité des médias pour WxC DI
- SVS-CALL-ASST-IAAS – Migration des applications vers une infrastructure en tant que service (IaaS) pour WxC DI
- SVS-CALL-ASST-CUBE – Configuration centralisée de Cisco Unified Border Element (CUBE) pour WxC DI
- SVS-CALL-ASST-RVGW – Reconfiguration de la passerelle existante pour WxC DI
- SVS-CALL-ASST-DIAL – Mise en œuvre améliorée d'un plan de numérotation pour WxC DI
- SVS-CALL-ASST-NODE – Nœud de capacité de survie améliorée pour WxC DI

2. Lieu de la prestation

Tous les services sont fournis à distance.

3. Modules complémentaires de l'assistant de configuration des appels en nuage

Les sections ci-dessous détaillent les activités qui peuvent être effectuées pour chaque service complémentaire.

4. SVS-CALL-ASST-VGW – Configuration de la passerelle locale (LGW) pour WxC MT

La passerelle locale Cisco (LGW) est une solution de passerelle sur site dans Webex Calling qui fournit une connectivité à un service de réseau téléphonique public commuté (RTPC) du client. Elle peut également fournir une connectivité à un déploiement d'autocommutateurs privés (PBX) IP sur place, comme Unified Communications Manager, ou fournir un service d'appel de secours aux terminaux sur site dans les situations où la connexion réseau à Webex est interrompue.



Un expert technique de Cisco vous aidera à configurer **une** (1) passerelle locale Cisco, en tant que paire unique ou paire de haute disponibilité, connectée à Webex Calling pour **l'un** (1) des éléments suivants :

- Connectivité RTPC locale à un fournisseur RTPC local.
- ou**
- Connectivité de la ligne principale SIP à un regroupement de solutions Unified Communications Manager.
- ou**
- Survivabilité du site pour Webex Calling.

L'optimisation du plan de numérotation existante, l'optimisation du plan de numérotation +E164 pour Unified Communications Manager, SRST, les ressources multimédias et l'enregistrement des appels **ne sont pas couverts** par ce Service.

4.1 Responsabilités du Client :

- Fournir à Cisco un accès à distance à LGW.
- Confirmer le choix de la fonction à configurer.
- Effectuer le montage en bâti et l'empilage, et configurer la connectivité réseau et l'adressage IP.
- Fournir le RTPC local et lancer la portabilité du numéro de RTPC.
- Configurez les ports de pare-feu appropriés pour la connectivité LGW.

5. SVS-CALL-ASST-E911 – Appels d'urgence RedSky pour WxC MT ou WxC DI – (disponible à l'achat uniquement aux États-Unis, dans les territoires américains et au Canada).

Le service d'urgence amélioré (E911) fournit un service d'urgence conçu pour les organisations dont la main-d'œuvre est hybride ou nomade. Il vise à fournir une prise en charge de la localisation dynamique qui achemine les appels d'urgence vers des points de réponse de sécurité publique (PRSP) en utilisant WxC MT ou WxC DI.

Un expert technique de Cisco vous aidera à activer et à configurer les appels d'urgence avec RedSky pour un maximum de dix (10) entrées de schéma de câblage vers un élément de réseau correspondant, comme un sous-réseau IP, un commutateur réseau ou un point d'accès pour :

- WxC MT
- ou**
- WxC DI avec Cisco Emergency Responder

5.1 Responsabilités du Client :

- Fournir une licence RedSky pour les utilisateurs au Canada;
- Fournir à Cisco un accès au portail RedSky;
- Fournir les coordonnées d'une personne-ressource pour les appels d'urgence en lien avec la sécurité et les notifications sur place.
- Fournir un modèle complet de mappage d'emplacement avec l'adresse IP ou le sous-réseau, l'emplacement d'urgence, l'identifiant de l'ensemble de services de base (BSSID), les commutateurs, l'adresse MAC, la liste d'utilisateurs, la plage d'adresses IP de confiance et la plage d'adresses IP privée.
- Valider l'appel d'urgence, l'emplacement d'urgence, le numéro d'identification d'intervention d'urgence (ELIN), la notification en effectuant des appels d'urgence de production pour chaque lieu de provenance des appels.
- Déployer l'application Webex ou Jabber et MyE911 pour l'application du logiciel de l'utilisateur.

6. SVS-CALL-ASST-SRST – Nouvelle configuration de passerelle pour WxC MT ou WxC DI

La configuration de passerelle fournit une assistance de configuration vocale pour un maximum de dix (10) nouvelles passerelles Cisco.

Un expert technique de Cisco vous aidera à configurer et à tester le flux d'appels pour :



- Jusqu'à dix (10) nouvelles passerelles Cisco SIP ou MGCP (Media Gateway Control Protocol) analogiques ou RTPC, avec solution SRST (Survivable Remote Site Telephony) au besoin, pour l'instance dédiée à Webex Calling.
- ou**
- Jusqu'à dix (10) nouvelles passerelles analogiques Cisco pour et la connectivité des PBX et des périphériques tiers de WxC MT, et la configuration liée au réseau à ces passerelles ne sont pas couvertes par ce service de mise en œuvre.

6.1 Responsabilités du Client :

- Confirmer le choix de la configuration et des tests de flux d'appels.
- Fournissez les détails du sous-réseau IP, du nom d'hôte et du plan de numérotation.
- Effectuez le montage en bâti et l'empilage, et configurez la connectivité réseau et l'adressage IP pour les passerelles.

7. SVS-CALL-ASST-MQA – Évaluation de la qualité des médias pour WxC DI

Le service d'évaluation de la qualité multimédia fournit une analyse de la capacité de votre réseau à prendre en charge la solution d'instance dédiée de Webex Calling. Le service évaluera le trafic vocal et vidéo simulé pour un maximum de quatre (4) sites et de cinq (5) appareils réseau Cisco (p. ex., routeurs, commutateurs, contrôleurs sans fil) par site.

Les experts techniques de Cisco tireront parti des outils de collecte de données, de la documentation et des entrevues de Cisco pour évaluer l'adéquation de votre réseau à l'acheminement du trafic vidéo. L'évaluation portera sur les aspects suivants : a) la capacité et le rendement du réseau; b) la disponibilité du réseau; c) la qualité du service et d) les protocoles multidiffusion. Vous recevrez, sur la base de ces considérations, le rapport d'évaluation de la qualité multimédia qui comprendra notamment des détails sur la perte de paquets, la gigue et la latence.

La conception de l'infrastructure réseau et la résolution des problèmes **n'est pas comprise** dans ce Service.

7.1 Responsabilités du Client :

- Fournir une liste des sites et des flux de trafic à inclure dans l'activité d'évaluation;
- Fournir les ressources informatiques et installer les outils de collecte de données fournis par Cisco, au besoin;
- Fournir la topologie du réseau et la configuration des appareils réseau à Cisco pour analyse.
- Ouvrez les ports de pare-feu requis pour installer les outils du collecteur et de l'agent.

8. SVS-CALL-ASST-IAAS – Migration de l'application vers une infrastructure en tant que service (IaaS) pour WxC DI

La migration d'application vers IaaS fournit un service de migration d'une paire d'applications sur site existantes vers une plateforme IaaS Cisco Cloud pour **l'une** (1) des applications suivantes :

- CUAC Advanced
- ou**
- Cisco Unified Contact Center Express.

Un expert technique de Cisco vous aidera à créer une machine virtuelle, à migrer l'application sélectionnée et à effectuer des tests sur un maximum de cinq (5) opérateurs de console ou de cinq (5) files d'attente.

L'intégration de tierces parties, la gestion des effectifs de Cisco, les gadgets, la nouvelle conception et les modifications **ne sont pas compris** dans ce service de migration.

8.1 Responsabilités du Client :

- Confirmer le choix de l'application à migrer.
- Fournir un accès au serveur d'applications existant pour l'exportation des données.
- Ouvrir les ports de pare-feu appropriés (p. ex., plage RTP [protocole en temps réel], accès Web) entre les centres de données sur site et l'instance dédiée.

- Mettre en œuvre les modifications apportées au DNS et à la connectivité réseau.
- Effectuer des tests sur site.
- Windows, SQL (Structured Query Language) et licences logicielles d'antivirus pour Cisco Unified Attendant Console (CUAC) Advanced.

9. SVS-CALL-ASST-CUBE – Configuration CUBE centralisée pour WxC DI

La configuration centralisée de CUBE fournit des services d'optimisation pour le routage des appels vers un (1) CUBE Cisco (configuré comme une paire unique ou une paire de haute disponibilité) dans un centre de données du Client, se connectant à un (1) fournisseur SIP avec une instance dédiée d'Unified Communications Manager.

Un expert technique de Cisco aidera votre équipe à centraliser les appels RTCP, à mettre en œuvre la configuration vocale du protocole SIP et à tester les flux d'appels pour le CUBE Cisco.

L'optimisation du plan de numérotation ou la conversion vers +E.164 sur Unified Communication Manager, l'activation SIP, SRST, les ressources multimédias, l'enregistrement des appels et l'intégration de tierces parties **ne sont pas comprises** dans ce service.

9.1 Responsabilités du Client :

- Fournir à Cisco un accès à distance à CUBE.
- Effectuer le montage en bâti et l'empilage, et configurer la connectivité réseau et l'adressage IP.
- Activez la liaison du réseau téléphonique public commuté SIP et le transfert de numéro.
- Configurez les ports de pare-feu appropriés pour la connectivité CUBE.

10. SVS-CALL-ASST-RVGW – Reconfiguration de la passerelle existante pour WxC DI

La reconfiguration de la passerelle fournira à votre équipe un modèle vocal pour un maximum de cent (100) passerelles Cisco existantes à inscrire avec une instance dédiée.

Un expert technique de Cisco Vous aidera à mettre en oeuvre et à tester les modifications de passerelle pour un maximum de cinq (5) passerelles.

Intégration d'un PBX ou d'un périphérique tiers à ces passerelles et à ce matériel; Les modifications apportées à l'optimisation du routage des appels sur les passerelles et les liaisons PSTN ne sont pas couvertes par ce service d'implémentation.

10.1 Responsabilités du Client :

- Mettre à jour la configuration de l'infrastructure locale (réseau et pare-feu).

11. SVS-CALL-ASST-DIAL – Mise en œuvre améliorée d'un plan de numérotation pour WxC DI

La configuration de la mise en œuvre améliorée du plan de numérotation fournit des services d'optimisation du plan de numérotation pour 10 000 appareils dans une (1) région géographique d'instance dédiée pour :

- Grappe standard Unified CM de Cisco.

ou

- Grappe de PME.

Un expert technique de Cisco aidera votre équipe avec l'optimisation du plan de numérotation ou la conversion vers +E.164, les schémas de routage et de traduction, le partitionnement et les espaces de recherche, la couverture des appels interbureaux et externes; la transformation des numéros, les mises à jour du profil de ligne principale SIP et le test des flux d'appels.

11.1 Responsabilités du Client :

- Confirmer le choix de la grappe à configurer.
- Indiquer les exigences relatives au plan de numérotation.
- Effectuer le montage en bâti et l'empilage, et configurer la connectivité réseau et l'adressage IP.
- Configurer les éléments sur site et tiers.
- Nettoyer le plan de numérotation.
- Tester et confirmer les modifications apportées au plan de numérotation.

12. SVS-CALL-ASST-NODE – Nœud de capacité de survie améliorée pour WxC DI

La fonction de survie améliorée offre une capacité de basculement sur site en cas d'appel uniquement en cas de panne du réseau du client ou de toute panne du nuage empêchant les utilisateurs de ce site de se connecter à l'instance dédiée pour Webex Calling. Tout au long de la panne, le nœud de capacité de survie améliorée traitera tous les appels intrasite, RTPC et d'urgence pour les utilisateurs de ce site.

Un expert technique de Cisco aidera votre équipe avec ses exigences de configuration et de mise en œuvre pour un maximum de huit (8) nœuds de capacité de survie.

12.1 Responsabilités du Client :

- Fournir et configurer une machine virtuelle pour les nœuds de capacité de survie.
- Installer des nœuds de capacité de survie.
- Effectuer le montage en bâti et l'empilage, et configurer la connectivité réseau et l'adressage IP.
- Effectuer des tests sur site sur des scénarios de basculement.