



Politique en matière de systèmes et d'équipements

arise 

EN VIGUEUR 10/12/23

Politique en matière de systèmes et d'équipements

Pour réussir à utiliser efficacement la plateforme Arise^{MD}, il convient de disposer de l'équipement adéquat.

Nous avons élaboré cette politique afin de nous assurer que les partenaires de service et leurs agents sont en mesure d'offrir un service efficace dans le cadre d'un ou de plusieurs des excellents programmes clients disponibles sur la plateforme AriseMD. Nous savons par expérience que les partenaires de service sont incapables d'assurer un service efficace s'ils ne disposent pas des types d'équipement adéquats pour fonctionner à ces niveaux minimums.

Il se peut que certains programmes clients comportent des exigences supplémentaires qui vont au-delà de celles énumérées dans la présente politique. Avant de s'inscrire à un cours de certification, les partenaires de service doivent prendre connaissance de l'annonce de possibilités relative au programme client auquel s'adressent les services ainsi que de la présente politique.

Exigences en matière de PC

Page 3

Précise les exigences minimales auxquelles un PC doit répondre et les éléments non pris en charge

Autres exigences (Appareils mobiles, accessoires, logiciels et fournisseurs de services Internet/téléphoniques)

Page 4

Liste des éléments supplémentaires dont vous aurez besoin pour utiliser la plateforme Arise^{MD}

Arise^{MD} Secure Desktop (ASD)

Page 6

Meilleures pratiques pour maintenir un environnement de travail sécurisé

Risques liés à la sécurité

Page 6

Analyse du PC et résultats

Page 7

Informations détaillées sur les résultats et leur signification





Exigences en matière de PC

Vitesse de l'UC

MINIMUM/RECOMMANDÉ

Processeurs INTEL Core: Série I3-9000, I5-7000, I7-5000, I9 ou supérieure
Série PENTIUM G5400/N6400 ou supérieure
Série XEON E ou supérieure
Série CELERON J4000/N5000 ou supérieure
Série AMD RYZEN 3 ou supérieure
Série ATHLON 3000 ou supérieure

REMARQUE:
Les processeurs basés sur ARM ne sont pas pris en charge.
Exemples : PC basés sur Microsoft Surface et Chrome OS.

Disque dur

MINIMUM

RECOMMANDÉ

MINIMUM	RECOMMANDÉ
20 Go ou plus d'espace disponible 60 Go ou plus d'espace total	30 Go ou plus d'espace disponible 60 Go ou plus d'espace total
4 Go de MEV	8 Go de MEV
Windows 10	Windows 11
Connexion câblée (pas sans fil) Téléchargement de 10 mbps minimum Téléversement de 3 mbps minimum	Connexion filaire (pas sans fil) Téléchargement de 30 mbps minimum Téléversement de 10 mbps minimum
120 millisecondes (ms)	50 millisecondes (ms)
Résolutions d'écran 1280x1024 (SXGA)	1920 x 1080 (Full HD ou 1080p)
Peut être nécessaire pour certains programmes	Recommandé
Requis pour l'utilisation de casques d'écoute USB et de clés USB	
Netbook, Chromebook, tablettes et autres appareils mobiles	
macOS (Mac OS X)	

Mémoire

Système d'exploitation

Windows doit être une copie sous licence authentique avec toutes les mises à jour et les correctifs installés (les versions Beta et Developer ne seront pas prises en charge).

Connexion standard et vitesse

Le PC DOIT être connecté via un câble Ethernet et ne peut pas être connecté au Wi-Fi.

Seuil de latence maximum

Recommandations concernant l'écran

Capacité de double écran

Port USB 3.0

ÉLÉMENTS NON PRIS EN CHARGE

N'EST PLUS PRIS EN CHARGE

Veuillez noter : Il s'agit des exigences de base (minimales et recommandées) pour l'utilisation de la plateforme Arise^{MD} UNIQUEMENT. Il se peut que certains systèmes de clients aient besoin d'exigences plus élevées ou supplémentaires. Veuillez lire attentivement toutes les annonces de possibilités pour connaître les détails de ces exigences avant de vous inscrire.

Les partenaires de service doivent effectuer le service sur l'ordinateur qu'ils utilisent pour exécuter l'analyse PC au moment de l'inscription et s'il est incompatible avec le programme client, vous ne serez pas autorisé(e) à effectuer le service.

Autres exigences et recommandations

Appareils mobiles, accessoires et logiciels

Appareils mobiles

EXIGENCES

Un téléphone intelligent ou d'autres appareils mobiles utilisés uniquement pour l'authentification multifactorielle et d'autres processus de vérification de la sécurité

Remarque : Vous ne pouvez pas utiliser de téléphones mobiles pour assister à des cours ou pour offrir des services

RECOMMANDÉ



Tout appareil mobile basé sur iOS ou Android (par exemple, téléphone intelligent ou tablette) doté d'une caméra fonctionnelle

Casque d'écoute

**Les accessoires peuvent varier en fonction du programme client. Veuillez consulter l'annonce de possibilités applicable pour plus de détails*

Un casque d'écoute USB câblé avec un son de qualité téléphonique

(requis pour les cours et la plupart des programmes)

Les partenaires de service ont une préférence pour les marques Logitech, Plantronics, Microsoft ou similaires

- Plantronics Blackwire 3320
- Logitech USB H570e
- Jabra UC VOICE



Téléphone

Un téléphone câblé et un casque d'écoute

(requis pour offrir des services sur certains programmes; consultez l'annonce de possibilités pour plus de détails)

- AGPtek Call Center Dialpad
- Plantronics S12



Clavier et souris

Un clavier et une souris câblés

- Logitech Media Combo MK200 en est un bon exemple



Exigences logicielles

- Le pare-feu Windows doit être activé
- Navigateur Web mis à jour: Edge, Mozilla Firefox ou Chrome pour Windows.
 - La mise à jour la plus récente doit être installée afin de préserver la sécurité de votre appareil et de vos données.
- La protection en temps réel de Windows Security DOIT être activée et à jour.
 - Il se peut que d'autres logiciels de sécurité soient incompatibles et vous devriez les éviter. L'assistance technique risque de ne pas être disponible si votre configuration logicielle n'est pas compatible avec la plateforme Arise^{MD} ou avec le logiciel de service requis par le client.
- Il incombe aux partenaires de service et à leurs agents de préserver la sécurité et la fiabilité de leur équipement.

Autres exigences

Fournisseurs de services Internet/téléphoniques

Service Internet haut débit câblé via connexion DSL, câble ou fibre optique

Le PC DOIT être câblé via une connexion Ethernet et ne peut pas être connecté au Wi-Fi.

L'utilisation de connexions Internet sans fil pour accéder à tout moment à un système Arise est interdite, même si la connexion est cryptée. La connexion à la plateforme Arise^{MD} par le biais d'un serveur proxy non autorisé ou d'un service VPN non autorisé est strictement interdite. En outre, les services cellulaires via Internet 5G, satellite, micro-ondes et point d'accès sans fil ne sont pas autorisés. Les modems connectés par USB ne sont pas pris en charge.

Arise et/ou système VoIP du client

Consultez l'annonce de possibilités pour déterminer ce qui est nécessaire pour offrir des services relatifs aux programmes individuels. Les programmes des clients qui nécessitent un casque d'écoute USB câblé avec un son de qualité téléphonique n'ont pas besoin d'un téléphone dédié pour être desservis.

Service téléphonique câblé au routeur/modem ou à la prise murale

Consultez d'abord l'annonce de possibilités pour déterminer si un service téléphonique câblé est nécessaire pour le programme sélectionné.

Vous ne pouvez PAS utiliser de téléphones mobiles pour assister à des cours ou pour offrir des services.

Consultez l'annonce de possibilités pour déterminer les conditions à remplir pour offrir des services relatifs aux programmes individuels.

Les programmes des clients qui nécessitent un service téléphonique câblé sont compatibles avec les types de services suivants : Service téléphonique traditionnel, téléphonie par câble, service numérique ou VoIP par l'intermédiaire d'un téléphone IP physique, c.-à-d. un appareil tangible qui se trouve sur votre bureau.

Le service doit être connecté directement du routeur/modem ou de la prise murale à votre téléphone. Les téléphones logiciels (une application installée sur votre ordinateur) ne sont pas autorisés. La ligne téléphonique de service ne doit en aucun cas être en interface avec l'ordinateur. Toutes les lignes téléphoniques de service ne doivent pas avoir de messagerie vocale, de télécopie ou d'autres fonctions sur la ligne (autres que les appels interurbains illimités, si nécessaire).*

Passerelle virtuelle d'Arise (AVG)

La passerelle virtuelle d'Arise est un système qui permet d'améliorer la cohérence et l'efficacité tout en gérant l'acheminement des appels de manière centralisée et transparente. *Il se peut que les partenaires de service aient besoin d'un service interurbain.

Si un partenaire de service n'a pas de numéro de téléphone avec un indicatif régional de Miami (305 ou 786), il devra être en mesure de composer des appels interurbains sur ses lignes de service, ce qui peut entraîner des frais d'appel interurbains. C'est pourquoi il est recommandé d'opter pour des forfaits d'appels interurbains groupés ou illimités, disponibles auprès de la plupart des opérateurs, afin d'éviter les frais à la minute.

Veillez à consulter l'annonce de possibilités en détail pour savoir si la passerelle virtuelle d'Arise (AVG) est nécessaire pour le programme client que vous sélectionnez.

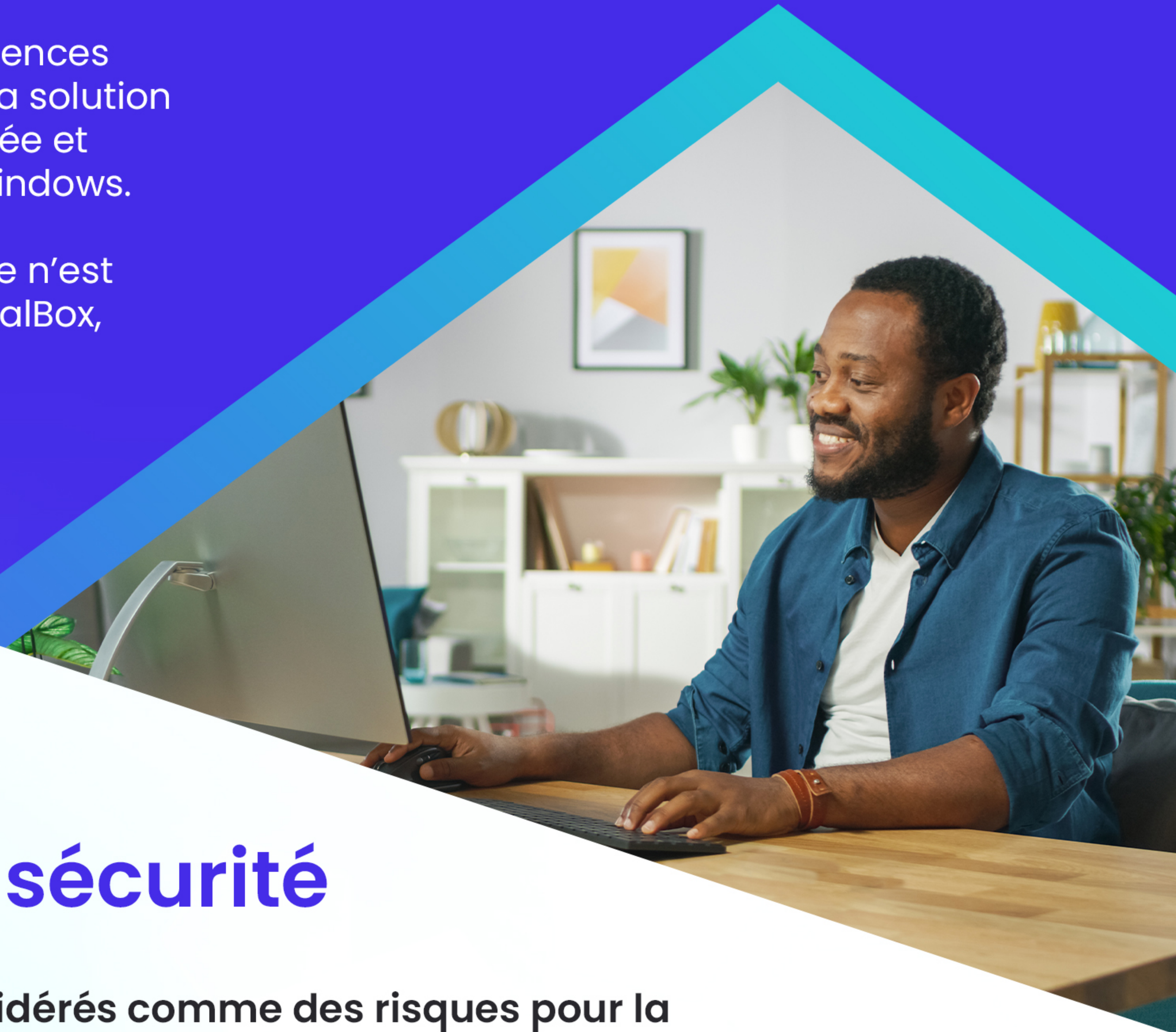
Arise^{MD} Secure Desktop (ASD)

Arise^{MD} Secure Desktop/Secure Remote Worker (ASD/SRW) est une solution logicielle qui s'installe et s'exécute sur le système d'exploitation Windows, offrant un environnement de travail sécurisé pour l'accès à distance et le travail à domicile.

Exigences système:

Le système doit répondre aux exigences énumérées à la page 3. En outre, la solution logicielle ASD/SRW doit être installée et lancée à partir de votre bureau Windows.

Aucun logiciel de machine virtuelle n'est autorisé (Exemples: Parallels, VirtualBox, ou VMware Workstation).



Risques liés à la sécurité

Les éléments suivants sont considérés comme des risques pour la sécurité et sont interdits sur tous les systèmes accédant à la plateforme Arise^{MD}:

- Les logiciels connus pour être malveillants ou porteurs de logiciels malveillants
- Les systèmes d'exploitation virtualisés (c.-à-d. : VMWare, Parallels, etc.)
- Les logiciels VPN ou les paramètres proxy non fournis par Arise
- Tout routage en oignon ou autre logiciel de protection de la vie privée

En outre, il est interdit d'offrir un service à partir d'un lieu non autorisé. Vous devez effectuer le service dans votre pays de résidence. Pour les partenaires de service aux États-Unis, veuillez noter que la plateforme Arise^{MD} n'est pas actuellement disponible en Californie, au Colorado, au Connecticut, en Illinois, au Maryland, au Massachusetts, au Minnesota, au New Jersey, à New York, en Oregon, en Pennsylvanie, au Vermont, à Washington, au Wisconsin et dans le district de Columbia.

Analyse de PC

Une analyse de PC sert à déterminer si votre ordinateur répond aux exigences techniques propres à l'utilisation de la plateforme Arise^{MD} ou de tout logiciel requis par le client et nécessaire à l'exécution du programme qui vous intéresse.

IMPORTANT : Cette vérification peut être effectuée uniquement sur un ordinateur fonctionnant sous Microsoft Windows et équipé d'un navigateur Mozilla Firefox ou Google Chrome.

Que devez-vous faire avant de lancer l'analyse du PC?

- Fermez toutes les autres applications et redémarrez le système
- Effacez le cache/les témoins; si vous rencontrez des difficultés avec l'analyse du PC sur votre équipement :
 - Essayez un autre navigateur
 - Redémarrez votre modem/routeur

Comment exécuter l'analyse du PC?

- [Cliquez ici pour obtenir des instructions pas à pas](#)

Une fois l'analyse terminée, les résultats s'affichent.



Analyse de PC – réussie/échouée

Qu'est-ce que cela signifie?

Quels sont les implications au cas où vous avez échoué à satisfaire une ou plusieurs spécifications et comment corriger les manquements?

- **UC** – Le processeur de votre PC n'est pas compatible et ne peut pas être utilisé pour offrir des services sur la plateforme Arise^{MD}. Vous aurez besoin d'un ordinateur avec un processeur (UC) pris en charge, voir page 3.
- **Vitesses de téléchargement et/ou de téléversement sur Internet** – Vous n'atteignez pas les vitesses minimales requises de téléchargement et de téléversement. Les vitesses pouvant fluctuer, essayez de redémarrer votre modem/routeur et testez à nouveau. Si cela ne résout pas le problème, vous devrez peut-être contacter votre fournisseur d'accès à Internet.
- **Latence maximale du réseau** – La communication de votre réseau est trop lente. Assurez-vous que vous disposez d'une connexion câblée via Ethernet et non Wi-Fi.
- **OS** – Votre système d'exploitation (OS) n'est pas compatible avec la plateforme Arise^{MD}. Vous devrez mettre à jour votre ordinateur avec un système d'exploitation pris en charge, veuillez consulter la page 3 pour les systèmes d'exploitation pris en charge.
- **MEV** – La mémoire vive de votre ordinateur est insuffisante. La MEV de votre PC peut être mise à niveau (en ajoutant de la MEV supplémentaire au système) sans aucun problème. Il se peut que vous deviez contacter un technicien local pour obtenir de l'aide afin de mettre à niveau votre MEV.

Veuillez noter:

Si vous avez des difficultés à exécuter l'analyse de PC:

- Essayez un autre navigateur
- Redémarrez votre modem/routeur

