



<<Service Description: Advanced Services – Fixed Price>>

<<Cisco WebEx Advise and Implement Service (25,000+ Users) (ASF-WBX-G-UC-PDIC)>>

Description de service : Services avancés – Prix fixe

Service de conseils et de mise en œuvre de Cisco WebEx (plus de 25 000 utilisateurs) (ASF-WBX-G-UC-PDIC)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service de conseils et de mise en œuvre de Cisco WebEx (plus de 25 000 utilisateurs).

Documents connexes

Le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également disponibles à l'adresse www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts. Tous les termes en lettres majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

Vente directe par Cisco

Si vous avez souscrit ces Services directement auprès de Cisco pour votre propre usage interne, le présent document est intégré à votre Contrat-cadre de services, à votre Contrat de services avancés ou à tout autre contrat de service couvrant l'achat de services basés sur des Services avancés auprès de Cisco (« Contrat-cadre »). Si aucun Contrat-cadre de ce type n'a été conclu, la présente Description de service est alors régie par les conditions générales figurant dans le Contrat de conditions générales consultable sur http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html. Si vous avez souscrit ces services directement auprès de Cisco à des fins de revente, ce document est intégré à votre Contrat pour les intégrateurs de systèmes ou à tout autre contrat de service couvrant la revente des Services avancés (le « Contrat-cadre de revente »). Si le Contrat-cadre de revente ne renferme pas les modalités d'achat et de revente des Services avancés Cisco ou les conditions générales analogues, la présente Description de service est régie par les conditions générales du Contrat-cadre de revente, ainsi que par les conditions générales exposées dans le Contrat de conditions générales de revente EDT, disponible à l'adresse suivante : http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html. Aux fins du Contrat susmentionné, la présente description de service doit être considérée comme un Énoncé des travaux (« EDT »). En cas de conflit entre la présente description de service et le Contrat-cadre (ou annexe ou entente équivalente), cette description de service fait foi.

Vente par un revendeur agréé Cisco

Si vous avez souscrit ces services auprès d'un revendeur agréé Cisco, ce document n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat (s'il y a lieu) qui régit la prestation de ce Service est celui établi entre vous et votre Revendeur agréé Cisco. Votre Revendeur agréé Cisco doit vous fournir ce document. Vous pouvez également en obtenir une copie, ainsi que d'autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/.

Lieu de la prestation

Les Services sont fournis à distance au Client via Cisco WebEx et incluent deux (2) visites sur site au maximum.

Résumé des services

Cisco aidera le Client à planifier, à concevoir et à mettre en œuvre l'outil Cisco Jabber avec les applications WebEx Messenger et Cisco WebEx Meeting Center pour plus de 25 000 hôtes chacun (les « Services »). Ce service peut être utilisé pour les migrations sur site de Cisco WebEx en plus des nouvelles mises en œuvre.

Service de conseils et de mise en œuvre de Cisco WebEx

Cisco fournira les services durant les heures ouvrables standard (de 9:00 à 17:30 heure locale) les jours ouvrables. Les services comprennent :

- Gestion de projets
- Élaboration de la formule Examen de la sécurité
- Élaboration des exigences du client
- Élaboration de la conception globale
- Élaboration de la conception détaillée
- Élaboration du plan de mise en œuvre
- Élaboration du plan de réalisation
- Élaboration du plan de test de réception
- Mise en œuvre de la solution
- Test de réception
- Assistance pour le lancement de la réalisation
- Assistance après la mise en œuvre
- Transfert des connaissances

Produits livrables :

- Plan de gestion de projets
- Ensemble de documentation sur la sécurité
- Rapport sur les exigences du client
- Rapport sur la conception globale
- Rapport sur la conception détaillée
- Plan de mise en œuvre
- Plan de réalisation
- Plan de test de réception
- Rapport sur le test de réception
- Guide opérationnel
- Documents pour la session de transfert des connaissances

Les sections ci-dessous détaillent les activités et responsabilités qui découlent généralement de chacun des services figurant ci-dessus.

Gestion de projets

Responsabilités de Cisco

- Fournir au Client une liste des rôles et responsabilités des membres du personnel Cisco désignés en vertu du présent EDT.
- Collaborer avec le Client afin d'identifier et de documenter les dépendances, les risques et les problèmes associés au bon déroulement du projet.

- Fournir un Calendrier de projet soulignant les produits livrables, les étapes correspondantes, les événements planifiés dans le cadre du projet, les ressources et les délais.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Indiquer au Client l'identité du personnel qui doit accéder à ses locaux, au moins dix (10) jours ouvrables avant la date d'accès prévue.
- Transmettre au Client un rapport hebdomadaire sur l'avancement du projet.
- Présenter (le cas échéant) un rapport de transfert et d'exception, ainsi qu'un rapport sur les actions de suivi et les enseignements tirés à la fin du projet.

Responsabilités du Client

- Fournir au chef de projet Cisco une liste des rôles et responsabilités du personnel désigné par le Client conformément à la présente description de service.
- Veiller à ce que le personnel clé (notamment les responsables de la conception et de la planification de l'architecture, les spécialistes en ingénierie de réseau et les personnes responsables de l'exploitation du réseau) soit disponible pour fournir des renseignements et participer aux séances d'examen, ateliers et autres activités de collecte de renseignements. Le chef de projet du Client veillera également à ce que Cisco dispose de l'ensemble des renseignements, données et documents raisonnablement nécessaires pour que Cisco puisse fournir les Services et se conformera aux responsabilités de Cisco dans le cadre de cet EDT. Ces renseignements comprennent, sans toutefois s'y limiter : (i) des renseignements relatifs aux exigences professionnelles du Client ainsi que celles liées au réseau, à la conception et à tout autre élément applicable; (ii) les documents fonctionnels et/ou techniques en lien avec lesdites exigences; et (iii) les cartes de topologie, les détails de configuration et les infrastructures de réseau actuelles et proposées.
- Identifier l'interlocuteur principal et un suppléant sur site en charge de la fourniture des renseignements, de l'obtention des autorisations d'accès et de la coordination avec d'autres entités ou tiers en ce qui a trait aux Services fournis sur le site.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Assurer la coordination avec les tiers externes, notamment pour les activités de télécommunications nationales, les produits livrables et les calendriers.
- Sauf disposition contraire prise entre les parties, veiller à ce que toute demande de renseignements ou de documentation en lien avec le projet et formulée par Cisco soit satisfaite dans les deux (2) jours ouvrables suivant la demande de Cisco.

Élaboration de la formule Examen de la sécurité

Responsabilités de Cisco

- Rédaction de l'ensemble des documents sur la sécurité qui comprend un ou plusieurs des éléments suivants : a). Document technique sur la sécurité; b). Guide(s) de l'administrateur; et c). Documentation sur les produits.
- Fournir l'ensemble de documents sur la sécurité au client pour examen et approbation, conformément à la section « Procédure d'examen des documents livrables ».
- Fournir des services d'assistance à distance d'une durée maximale de quatre (4) heures sur une période de deux (2) jours ouvrables. Cette période d'assistance débutera le jour ouvrable suivant la livraison de l'ensemble de documents sur la sécurité. L'assistance à distance sera fournie au Client par l'entremise d'un technicien Cisco. Ce dernier fournira des conseils en vue de clarifier les fonctionnalités de sécurité et les options de configuration permettant de limiter les risques.

Responsabilités du Client

- Examiner et approuver l'ensemble des documents sur la sécurité conformément à la section « Procédure d'examen des documents livrables ».
- Fournir un accès à distance afin de permettre à Cisco de fournir les services d'assistance.
- Fournir l'autorité décisionnaire régissant les services d'assistance fournis par Cisco et conserver l'entière responsabilité de la direction, de l'examen et de l'approbation des actions mises en place.

Élaboration des exigences du client

Responsabilités de Cisco

- Réaliser un (1) atelier des besoins du client à distance, et des entretiens supplémentaires au besoin avec le Client en vue d'identifier les objectifs commerciaux du Client et les exigences techniques de la solution de vidéoconférence de Cisco.
- Analyser les exigences et les données recueillies durant l'atelier et les entretiens et les comparer aux fonctionnalités et caractéristiques de la solution de vidéoconférence de Cisco.
- Documenter les exigences commerciales, techniques et de sécurité identifiées dans le rapport sur les exigences du client.
- Fournir le rapport sur les exigences du client au Client pour examen et approbation, conformément à la section « Procédure d'examen des documents livrables ».

Responsabilités du Client

- Fournir l'architecture de communication unifiée existante du Client pour les appels sur le réseau et hors réseau avant l'atelier des besoins du Client.
- Veiller à ce que les ressources pertinentes du Client (avec suivi des objectifs commerciaux et des exigences techniques) assistent à l'atelier des besoins du Client et participent aux entretiens avec Cisco.
- Fournir les objectifs commerciaux et tout autre renseignement pertinent pendant l'atelier.
- Examiner et approuver le rapport sur les exigences du client conformément à la section « Procédure d'examen des documents livrables ».

Élaboration de la conception globale

Responsabilités de Cisco

- Examiner le rapport sur les exigences du client afin de valider de nouveau les exigences avec le Client.
- Examiner la stratégie et les conceptions de l'architecture réseau existante du Client, et des conceptions prévues (lorsqu'elles existent), y compris certains ou tous les éléments suivants : a). infrastructures de réseau existantes, spécifiquement reliées à la solution de vidéoconférence de Cisco; b). plan d'adressage des périphériques existant; c). plan de flux des appels et de numérotation existant; d). indicateurs de performance clés; e). contrôleur de session en périphérie ou mise(s) en œuvre de Cisco Unified Border Element existante(s); f). protocoles de composition d'appel et codecs existants; g). infrastructures de sécurité existantes; et h). exigences de croissance éventuelle.
- Créer et fournir le rapport sur la conception globale qui se limitera aux éléments suivants : a). objectifs techniques et exécution des exigences; b). plan d'adressage des périphériques proposé; c). topologie du réseau de la solution de vidéoconférence de Cisco proposée; d). protocoles, fonctionnalités et flux de trafic du réseau; e). haute disponibilité; f). évolutivité; g). politiques de sécurité; h). préparation des périphériques (matériel et logiciels) pour les fonctionnalités souhaitées; i). exigences du Client et exigences de la conception globale; j). risques importants de la conception globale du Client proposée; et n). recommandations en matière de conception et de risques.
- Fournir le rapport sur la conception globale au Client pour examen et approbation, conformément à la section « Procédure d'examen des documents livrables ».
- Présenter le résumé du document de conception globale aux principales parties prenantes du Client et au commanditaire du projet.

Responsabilités du Client

- Désigner les personnes-ressources principales du Client en matière de réseau et s'assurer qu'elles peuvent être présentes pour la collecte continue de renseignements et la rétroaction avec Cisco.
- Examiner avec Cisco le rapport sur les exigences du client afin de revalider les exigences.
- Fournir des renseignements sur certains ou tous les éléments suivants, sur demande : a). infrastructures de réseau existantes, spécifiquement reliées à la solution de vidéoconférence de Cisco; b). plan d'adressage des périphériques existant; c). plan de flux des appels et de numérotation existant; d). exigences des indicateurs de performance clés; e). contrôleur de session en périphérie ou mise(s) en œuvre de Cisco Unified Border Element existante(s); f). protocoles de composition d'appel et codecs existants; g). infrastructures de sécurité existantes; et h). exigences de croissance éventuelle.

- Examiner et approuver le rapport de conception globale conformément à la section « Procédure d'examen des documents livrables ».
- S'assurer que les principales parties prenantes du Client et les commanditaires du projet assistent à la présentation du résumé du rapport de conception globale organisée par Cisco.

Élaboration de la conception détaillée

Responsabilités de Cisco

- Recueillir des renseignements auprès du Client concernant le matériel, le niveau des logiciels, les topologies et les configurations conformes à l'exécution.
- Examiner le rapport de conception globale déposé pour l'élaboration du rapport de conception détaillée.
- Créer le rapport de conception détaillée, y compris les modèles de configuration et les versions du matériel et des logiciels à l'aide de l'information provenant du rapport de conception globale documenté et de toute autre source fournie par le Client.
- Fournir le rapport de conception détaillée au Client pour examen et approbation, conformément à la section « Procédure d'examen des documents livrables ».
- Présenter un résumé du rapport de conception détaillée aux principales parties prenantes du Client et au commanditaire du projet.

Responsabilités du Client

- Fournir les détails supplémentaires sur demande de Cisco, y compris, mais sans s'y limiter, les éléments suivants : a). le matériel; b). les versions des logiciels; c). les topologies; d). les configurations conformes à l'exécution; e). les politiques de sécurité existantes et les nouvelles exigences de sécurité; f). les exigences de croissance éventuelle et les exigences des caractéristiques pouvant affecter l'évolutivité de la solution de vidéoconférence de Cisco; et g). les flux de trafic vocal existants.
- Définir l'adressage IP pour les périphériques du réseau vocal utilisés dans la topologie de la solution de vidéoconférence Cisco proposée.
- Travailler en collaboration avec Cisco pour créer des modèles détaillés de conception en apportant des renseignements et une rétroaction.
- Examiner et approuver le rapport de conception détaillée conformément à la section « Procédure d'examen des documents livrables ».
- S'assurer que les principales parties prenantes du Client et les commanditaires du projet assistent à la présentation du résumé du rapport de conception détaillée organisée par Cisco.

Élaboration du plan de mise en œuvre

Responsabilités de Cisco

- Travailler avec le Client en vue de déterminer et de détailler les tâches liées à la mise en œuvre.
- Élaborer les procédures détaillées de la mise en œuvre et consigner ces éléments dans le plan de mise en œuvre qui présente le processus de déploiement du service dans la population des utilisateurs, y compris l'identification des propriétaires de tâche et le calendrier de la mise en œuvre. Le plan de mise en œuvre peut inclure les éléments suivants : a). configurations des périphériques des infrastructures; et b). mesures de réussite.
- Fournir le plan de mise en œuvre au Client pour examen et approbation, conformément à la section « Procédure d'examen des documents livrables ».

Responsabilités du Client

- Collaborer avec Cisco en vue de déterminer et de détailler les tâches liées à la mise en œuvre et les mesures de réussite.
- Examiner et approuver le plan de mise en œuvre conformément à la section « Procédure d'examen des documents livrables ».

Élaboration du plan de réalisation

Responsabilités de Cisco

- Réaliser un (1) atelier à distance avec le Client pour élaborer le plan de réalisation et accroître le taux d'adoption par les utilisateurs finaux, y compris les éléments suivants : a). calendrier de mise en œuvre; b). tâches de communication; c). tâches de formation; d). tâches de production de rapports; e). mesures de réussite; f). activités initiales de réalisation; et g). propriétaires de tâche.
- Fournir le plan de réalisation au Client pour examen et approbation, conformément à la section « Procédure d'examen des documents livrables ».

Responsabilités du Client

- Collaborer avec Cisco en vue de déterminer et de détailler les tâches de mise en œuvre liées à la réalisation par les utilisateurs finaux.
- Examiner et approuver le plan de réalisation conformément à la section « Procédure d'examen des documents livrables ».

Élaboration du plan de test de réception

Responsabilités de Cisco

- Développer avec le Client le plan de test de réception, qui peut inclure les éléments suivants : a). objectifs des tests; b). procédure des tests; c). résultats attendus; d). définition de réussite/échec; e). exigences d'installation et d'infrastructures; f). et exigences en matière d'outils.
- Fournir le plan de test de réception au Client pour examen et approbation, conformément à la section « Procédure d'examen des documents livrables ».

Responsabilités du Client

- Collaborer avec Cisco en vue de l'élaboration du plan de test de réception.
- Identifier les parties prenantes du Client responsables de s'assurer que toutes les équipes du réseau, des télécommunications et de l'exploitation sont représentées dans le plan de test de réception.
- Fournir aux parties prenantes du Client qui soutiennent la solution actuelle de vidéoconférence de Cisco tous les tests spécifiques requis dans le plan de test du système de vidéoconférence de Cisco existant. Ces parties prenantes aideront également à identifier les étapes de test requises pour le système de vidéoconférence de Cisco existant.
- Examiner et approuver le plan de test de réception conformément à la section « Procédure d'examen des documents livrables ».

Mise en œuvre de la solution

Responsabilités de Cisco

- Fournir le service d'abonnement à Cisco WebEx conformément au plan de mise en œuvre et informer le Client de l'achèvement dudit service. Le service d'abonnement est acheté séparément, et l'achat n'est pas considéré dans cet énoncé des travaux.
- Fournir une assistance à distance au Client durant la configuration de l'administration WebEx conformément au plan de mise en œuvre, pour une durée maximale de deux (2) heures par réunion, pour un maximum de quatre (4) réunions, au besoin.
- Fournir des services d'assistance à distance d'une durée maximale de quatorze (14) heures sur une période de dix (10) jours ouvrables consécutifs. Cette période d'assistance débutera le jour ouvrable suivant l'achèvement des tests par le Client, conformément au plan de mise en œuvre.
- Un spécialiste en ingénierie Cisco fournira l'assistance à distance durant les heures ouvrables normales sous la forme d'une assistance consultative offerte aux Clients qui rencontrent des problèmes au cours des tests.

Responsabilités du Client

- Configurer le service à l'aide de l'outil d'administration WebEx conformément au plan de mise en œuvre, au plus tard deux (2) jours à compter de la notification de la part de Cisco informant le Client que l'abonnement à Cisco WebEx a débuté.
- Configurer le service client selon les configurations précises définies dans le plan de mise en œuvre; la configuration du service client doit être terminée au plus tard cinq (5) jours à compter de la notification de la part de Cisco informant le Client que le service client a débuté.
- Conditionner le logiciel client pour la distribution au poste de travail; le Client doit terminer le conditionnement au plus tard cinq (5) jours à compter de la notification de la part de Cisco informant le logiciel client a été configuré.
- Distribuer le logiciel client au poste de travail; le Client doit terminer la distribution au plus tard cinq (5) jours après le conditionnement du logiciel client.
- Paramétrer des comptes hôtes selon les configurations précises indiquées dans le rapport de conception détaillée et suivre les procédures indiquées dans le plan de mise en œuvre; le Client doit terminer le paramétrage des comptes hôtes au plus tard cinq (5) jours à compter de la notification de la part de Cisco que la fourniture du service a débuté.
- Informer Cisco sans délai si un test échoue et suivre les directives de Cisco afin d'identifier et de résoudre le problème.
- Fournir au moins deux (2) ressources suffisamment formées et qualifiées qui utiliseront les produits Cisco dans le cadre des tests d'assistance fournis par Cisco.
- Fournir l'autorité décisionnaire régissant les services d'assistance fournis par Cisco et conserver l'entière responsabilité de la direction, de l'examen et de l'approbation des actions mises en place.

Test de réception

Responsabilités de Cisco

- Effectuer les tests conformément au plan de test de réception convenu après la mise en œuvre de la solution.
- Consigner les résultats des tests dans le rapport sur le test de réception.
- Informer le Client si un test échoue et collaborer avec ce dernier pour identifier et résoudre le problème.
- Fournir le rapport sur le test de réception au Client pour examen et approbation, conformément à la section « Procédure d'examen des documents livrables ».

Responsabilités du Client

- Fournir au moins deux (2) ressources formées et qualifiées qui utiliseront les produits Cisco dans le cadre des tests d'assistance réalisés par Cisco.
- Fournir l'autorité décisionnaire régissant les services fournis par Cisco et conserver l'entière responsabilité de la direction, de l'examen et de l'approbation des actions mises en place.
- Examiner et approuver le rapport sur le test de réception conformément à la section « Procédure d'examen des documents livrables ».

Assistance pour le lancement de la réalisation

Responsabilités de Cisco

- Fournir des services d'assistance à distance d'une durée maximale de huit (8) heures sur une période de quinze (15) jours ouvrables consécutifs. L'assistance débutera le jour ouvrable suivant l'achèvement de la mise en œuvre de la solution.
- L'assistance à distance sera assurée par une ressource Cisco sous la forme d'assistance consultative, qui se limitera au conseil et à l'orientation. Les conseils et l'orientation peuvent comprendre une assistance au client dans le cadre des tâches et des activités suivantes : (1) assistance du Client pour la conception des communications; (2) assistance du Client pour la conception des plans de formation et des outils de travail; (3) assistance du Client pour la conception des rapports; et (4) assistance du client pour le lancement des activités de communications, de formation et de production de rapports.

Responsabilités du Client

- Concevoir et élaborer les communications en se conformant aux procédures figurant dans le plan de réalisation; le Client doit terminer la conception et l'élaboration des communications au plus tard cinq (5) jours à compter de la notification de la part de Cisco informant le Client que le service a débuté.
- Concevoir et élaborer des plans de formation et des outils de travail en suivant les procédures indiquées dans le plan de réalisation; le Client doit terminer la conception et l'élaboration des plans de formation et des outils de travail au plus tard cinq (5) jours à compter de la notification de la part de Cisco informant le Client que le service a débuté.
- Concevoir et élaborer les rapports en suivant les procédures indiquées dans le plan de réalisation; le Client doit terminer les rapports au plus tard cinq (5) jours à compter de la notification de la part de Cisco informant le Client que le service a débuté.
- Lancer les activités de communication, de formation et de production de rapports indiquées dans le plan de réalisation; le Client doit terminer les activités de communication, de formation et de production de rapports au plus tard cinq (5) jours à compter de la notification de la part de Cisco informant le Client de l'achèvement du paramétrage du compte hôte.
- Fournir au moins deux (2) personnes qualifiées et compétentes pour offrir une assistance opérationnelle et collaborer avec Cisco durant le lancement de la réalisation.

Assistance après la mise en œuvre

Responsabilités de Cisco

- Organiser une réunion à distance d'assistance post-mise en œuvre avec le Client, portant sur les éléments suivants : a). processus du Centre d'assistance technique de Cisco; et b). gamme de services de Cisco et services offerts supplémentaires.
- Développer le Guide d'exploitation, qui comprend les éléments suivants : a). procédures d'exploitation et de maintenance; et b). Coordonnées du CAT de Cisco
- Fournir un maximum de cinq (5) jours ouvrables consécutifs de services d'assistance à distance qui débiteront le jour ouvrable suivant l'achèvement des tests de réception et peuvent inclure les éléments suivants : a). soutien d'assistance à la configuration; b). consultation sur les fonctionnalités et les caractéristiques; c). assistance au dépannage et assistance concernant la procédure du CAT de Cisco; et d). recours hiérarchique à l'unité opérationnelle Cisco pendant les heures normales de bureau.
- Fournir le Guide d'exploitation au Client pour examen et approbation, conformément à la section « Procédure d'examen des documents livrables ».

Responsabilités du Client

- Fournir au moins deux (2) ressources formées et qualifiées qui utiliseront les produits Cisco durant la période de l'assistance post-mise en œuvre fournie par Cisco.
- Fournir une assistance opérationnelle et administrative pour la solution de vidéoconférence de Cisco.
- Aviser les ressources Cisco par l'entremise du CAT de Cisco des problèmes ou des préoccupations, et fournir les registres à l'équipe des services avancés Cisco pour faciliter le dépannage; suivre les directives de Cisco afin d'identifier et de résoudre des problèmes.
- Mettre à disposition le personnel et/ou l'accès au site du Client afin que Cisco puisse effectuer le dépannage en soutien à l'équipe CAT de Cisco.
- Fournir un accès à distance afin de permettre à Cisco de fournir l'assistance post-mise en œuvre.
- Fournir l'autorité décisionnaire régissant les services d'assistance fournis par Cisco et conserver l'entière responsabilité de la direction, de l'examen et de l'approbation des actions mises en place.
- Examiner et approuver le Guide d'exploitation conformément à la section « Procédure d'examen des documents livrables ».

Transfert des connaissances

Responsabilités de Cisco

- Offrir deux (2) ateliers de transfert de connaissances d'une durée maximale de deux (2) heures chacune, sur la formation pour un maximum de dix (10) gestionnaires de systèmes et responsables du service à la clientèle du Client. Les sujets de ces ateliers peuvent inclure la l'établissement d'un calendrier pour les différents points d'extrémité Cisco, l'administration des composants de vidéoconférence de Cisco, les conseils de dépannage, l'assistance aux utilisateurs finaux et la génération de rapports. Le transfert des connaissances peut inclure : a). la configuration matérielle; b). la configuration du réseau et du système; c). les utilitaires et le dépannage de base; d). les fonctions de la console d'administration du système; et e). les déplacements, ajouts, et changements standard.
- Fournir une copie électronique du matériel de formation avant la formation.
- Fournir des renseignements au Client concernant toute condition préalable au transfert des connaissances pour tous les membres du personnel du Client désignés pour participer aux ateliers de transfert des connaissances à distance.
- Cisco déterminera le format et la méthode de présentation appropriés pour les ateliers de transfert des connaissances.

Responsabilités du Client

- Fournir les noms et les profils des participants à chaque atelier de transfert des connaissances au moins cinq (5) jours ouvrables avant le début des ateliers de transfert des connaissances.
- Convenir avec Cisco de la date de début des ateliers de transfert des connaissances.
- S'assurer que le personnel du Client qui participe aux ateliers de transfert des connaissances remplit toutes les conditions requises de l'atelier.
- Le Client est responsable de coordonner, de planifier, et de fournir des installations de formation.
- Fournir le matériel de formation de l'atelier aux participants du Client.

Responsabilités générales du Client

- Tous les renseignements (notamment les conceptions, les topologies et les exigences) que le Client fournit sont censés être à jour et valides pour son environnement actuel. Les services réalisés par Cisco sont basés sur les renseignements fournis à ce dernier par le Client au moment des Services.
- Le Client reconnaît que l'achèvement des Services dépend du fait qu'il s'acquitte de ses responsabilités, comme indiqué ci-après.
- Identifier le personnel du Client et définir le rôle de chacun dans la participation aux Services. Les membres d'un tel personnel peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les ingénieurs de la planification et de la conception de l'architecture et les ingénieurs réseau.
- Veiller à ce que le personnel du Client soit disponible pendant l'exécution des Services pour fournir des renseignements et participer aux séances de collecte de renseignements prévues (entretiens, réunions ou conférences téléphoniques par exemple).
- Les Services d'assistance fournis par Cisco se limitent au conseil, à l'assistance et à l'orientation techniques.
- Le Client comprend et accepte expressément que les Services seront exécutés dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours civils à compter de l'envoi d'un Bon de commande à Cisco pour les Services décrits aux présentes.

Procédure d'examen des documents livrables

Pour les Documents livrables soumis à un examen et à une approbation par le Client, les parties se conformeront à la procédure d'examen et d'approbation suivante :

- Cisco présentera au Client l'ébauche du Document livrable lorsque ce dernier sera prêt à être examiné et approuvé.
- Le Client procédera alors à l'examen de l'ébauche du Document livrable avec Cisco, en fournissant des commentaires écrits ou en approuvant le Document livrable dans un délai de deux (2) jours ouvrables à l'issue de l'examen en question.
- Si Cisco ne reçoit aucun commentaire ni aucune approbation au cours de cette période, le Document livrable tel qu'il a été fourni par Cisco sera considéré comme ayant été accepté par le Client.
- Si le Client formule des commentaires, Cisco devra y répondre rapidement et cette procédure d'examen et d'approbation sera réitérée.

Facturation et achèvement

Facturation

Les Services sont facturés après leur réalisation.

Achèvement des Services

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