



Description de service : <<Advanced Services – Fixed Price Cisco Deployment Service for Prime Collaboration Assurance Startup>> Services avancés – Prix fixe Service de déploiement Cisco pour le démarrage de l'application Prime Collaboration Assurance (ASF-ASOSS-PCA-DEP)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service de déploiement Cisco pour le démarrage de l'application Prime Collaboration Assurance.

Documents connexes : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site 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 à 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/.

Service de déploiement Cisco pour le démarrage de l'application Prime Collaboration Assurance

Résumé du service

Le Service de déploiement de Cisco pour le démarrage de l'application Prime Collaboration Assurance (PCA) fournit au Client un service de conception, d'installation et de configuration pour le déploiement de l'application Prime Collaboration Assurance (PCA) sur un matériel unique utilisant ESXi recommandé par Cisco pour prendre en charge jusqu'à deux (2) grappes Cisco Unified Communications Manager, une (1) grappe Session Manager Edition, un (1) appareil Cisco Unity Connection, un (1) serveur Presence avec jusqu'à cinquante (50) téléphones IP Cisco pris en charge et vingt (20) terminaux TelePresence, la création d'un maximum de (4) tests de diagnostic et jusqu'à 3 groupes de périphériques. Cisco configurera le transfert des alarmes vers la couche supérieure de gestion : deux (2) outils de transfert basés sur le déroulement et deux (2) outils de transfert basés sur la messagerie électronique.

Cisco fournira jusqu'à quatre (4) heures d'assistance à distance après mise en œuvre pour répondre aux requêtes du Client et jusqu'à quatre (4) heures de transfert de renseignements (TOI), dans les deux (2) semaines qui suivent le déploiement et l'achèvement des tests.

Les services sont applicables aux nouvelles mises en œuvre de PCA avec uniquement les fonctionnalités intégrées (aucune personnalisation de code).

Produits livrables

- Document de l'état définitif
- Plan de tests d'acceptation (PTA)
- Présentation avec diapositives du transfert de renseignements (TOI)

Lieu de la prestation

Les Services sont fournis sur site et à distance au Client.

Phase de planification

Responsabilités de Cisco

- Fournir le questionnaire préalable au déploiement au Client.
- Examiner les réponses du Client au questionnaire préalable au déploiement pour toutes questions ou précisions relatives au suivi.
- Utiliser les réponses du Client au questionnaire préalable au déploiement pour effectuer la planification durant la Phase de mise en œuvre.

Responsabilités du Client

- Remplir le questionnaire préalable au déploiement.
- Renseigner tous les champs de renseignements demandés par Cisco dans le questionnaire préalable au déploiement dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception du questionnaire en question.
- Désigner des personnes-ressources clés et du personnel agréé, notamment des architectes de réseau, des administrateurs du système ou des applications, ainsi que des spécialistes en ingénierie informatique qui devront être disponibles pour recueillir des renseignements et formuler des commentaires pendant la prestation des Services.
- Fournir des détails complets sur :
 - la topologie du réseau actuel, y compris l'accès, la distribution et les couches principales, ainsi que les types de commutateurs et de routeurs,
 - l'adressage IP et les sous-réseaux de chaque périphérique qui sera géré, ainsi que les chaînes de communauté de lecture SNMP et les renseignements d'identification des périphériques,
 - les fonctionnalités et services qui ont été activés sur le réseau.

Phase de mise en œuvre

Responsabilités de Cisco

- Effectuer la réunion de lancement du projet, en fournissant des exemples des équipes techniques et de gestion de projets.
- Créer le document de l'état définitif.
- Installer une (1) instance de l'application Prime Collaboration Assurance (PCA) sur un matériel unique utilisant ESXi recommandé par Cisco.
- Exécuter les tâches de configuration suivantes :
 - Ajouter au maximum deux (2) grappes Cisco Unified Communications Manager, une (1) grappe Session Manager Edition, un (1) appareil Cisco Unity Connection, un (1) serveur Presence avec jusqu'à cinquante (50) téléphones IP Cisco pris en charge et vingt (20) terminaux TelePresence (TP).
 - Configurer le transfert des alarmes vers la couche supérieure de gestion : deux (2) outils de transfert basés sur le déroulement et deux (2) outils de transfert basés sur la messagerie électronique.

- Mettre à jour le Document de l'état définitif en fonction des attributs spécifiques de l'installation et de la configuration du système.
- Examiner le Document de l'état définitif avec le Client et lui fournir la version finale.
- Créer le Plan de tests d'acceptation (PTA).
- Examiner le PTA avec le Client et lui fournir la version finale.
- Procéder aux tests d'acceptation, en réalisant des activités de tests d'acceptation pendant huit (8) heures au maximum et en consignait les résultats des tests dans le PTA.

Responsabilités du Client

- Participer à la réunion de lancement du projet, en veillant à ce que les équipes techniques adéquates y prennent part.
- Monter sur bâti, empiler, alimenter et installer le système d'exploitation, en appliquant les correctifs du système d'exploitation et en connectant le serveur au réseau.
- Si PCA est installé sur un ordinateur virtuel, le Client doit créer l'ordinateur virtuel conformément à la spécification, installer le système d'exploitation invité, appliquer tous les correctifs applicables du système d'exploitation et la connecter au réseau.
- Ouvrir les ports de pare-feu applicables pour accéder au serveur Web PCA et à l'application PCA afin de se connecter aux périphériques.
- Fournir au spécialiste en ingénierie désigné par Cisco un accès à distance au serveur PCA pour configurer le système; l'accès à distance doit s'effectuer par l'intermédiaire d'un Réseau privé virtuel (RPV) ou d'un procédé similaire.
- Configurer les périphériques pour autoriser les communications SNMP depuis ou vers l'application PCA.
- Examiner le Document de l'état définitif avec Cisco.
- Examiner le Plan de tests d'acceptation avec Cisco.
- Prendre part à l'exécution du Plan de tests d'acceptation et formuler des commentaires, le cas échéant.
- Planifier les installations nécessaires pour procéder aux Tests d'acceptation sur site, notamment des salles de conférence, des projecteurs et une connectivité de réseau pour la ressource Cisco.

Phase de transfert des connaissances

Responsabilités de Cisco

- Créer les diapositives de présentation du transfert de renseignements (TOI) lors de la séance sur site.
- Fournir aux parties prenantes du Client une séance de TOI sur site pendant une durée maximale de quatre (4) heures, incluant des renseignements relatifs à la détection des périphériques, à l'utilisation de l'application ainsi que des conseils de gestion et de dépannage.
- Fournir au Client les diapositives de présentation du transfert de renseignements (TOI).
- Fournir jusqu'à quatre (4) heures d'assistance à distance sur une période maximale de deux (2) semaines consécutives pour toutes questions ou tous problèmes de

dépannage concernant la mise en œuvre de PCA; l'assistance à distance commencera le lendemain de la mise en œuvre.

Responsabilités du Client

- Désigner au maximum cinq (5) parties prenantes du Client qui participeront à la séance de transfert des renseignements.
- Collaborer avec Cisco afin de planifier la séance de TOI sur site, en planifiant les installations nécessaires pour procéder à la présentation, notamment des salles de conférence, des projecteurs et une connectivité de réseau.

Responsabilités générales du Client

- Tous les renseignements (notamment les conceptions, les topologies et les exigences) que le Client fournit sont supposés être à jour et valides pour son environnement actuel. Les Services réalisés par Cisco sont basés sur les renseignements fournis à ce dernier par le Client au moment des services.
- Le Client reconnaît que l'achèvement des Services dépend du fait qu'il s'acquitte de ses responsabilités, comme indiqué ci-après.
- Identifier le personnel du Client et définir le rôle de chacun dans la participation aux Services. Les membres d'un tel personnel peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les spécialistes en ingénierie de planification et de conception de l'architecture et les spécialistes en ingénierie de 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.

- Le Client comprend et accepte expressément que les Services doivent commencer dans un délai de quinze (15) jours ouvrables à compter de l'envoi d'un Bon de commande à Cisco pour les Services décrits aux présentes.
- Le Client doit informer Cisco de toute modification de planification relative au projet au moins dix (10) jours ouvrables avant l'activité prévue.
- Le Client comprend que les Tests d'acceptation et la présentation du transfert de renseignements (TOI) seront planifiés comme deux (2) activités consécutives, la présentation du TOI devant être organisée juste après les Tests d'acceptation.
- Le Client accepte expressément que les activités suivantes soient exclues des Services :
 - Migration/mise à niveau des installations existantes
 - Dimensionnement
 - Authentification LDAP
 - Intégrations externes à d'autres systèmes, en dehors de la configuration des outils de transfert d'événements
 - Création de rapports personnalisés
 - Personnalisation des alertes
 - Configuration et paramétrage des périphériques

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.