<< Service Description: Advanced Services – Fixed Price Cisco Cloud Advisory Service for Multicloud (ASF-DCV1-G-ADM) >> Description du service : Services avancés – Prix fixe Service-conseil sur le nuage de Cisco pour Multicloud (ASF-DCV1-G-ADM)

Ce document décrit les services avancés à prix fixe : service-conseil sur le nuage de Cisco pour Multicloud.

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 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 usage personnel, ce document fait partie de votre contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement), de votre contrat de services avancés (ASA, Advanced Services Agreement) ou de tout autre contrat de services conclu avec Cisco relativement à l'achat de services avancés (le « Contrat-cadre »). Si aucun Contrat-cadre de ce type n'a été conclu entre vous et Cisco, la présente Description de service est alors régie par les conditions générales figurant dans l'Entente sur les conditions disponibles à l'URL suivante : 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 des conditions équivalentes, la présente Description de service est régie par les conditions générales du Contrat-cadre de revente, ainsi que par les conditions générales exposées dans l'Entente sur les conditions d'un 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 qu'une copie des autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/.

Service-conseil sur le nuage de Cisco pour Multicloud

Résumé du service

Cisco fournira au Client le service-conseil sur le nuage de Cisco pour Multicloud durant les heures normales d'ouverture. Cisco travaillera avec le Client en effectuant des entrevues et des réunions structurées à partir desquelles Cisco élaborera des recommandations et les consignera, dans le but de fournir une stratégie pragmatique concernant le nuage harmonisée avec les priorités opérationnelles afin d'aider le Client.

Produits livrables

- Rapport de stratégie et d'analyse comportant les sections suivantes :
  - Feuille de route comportant les capacités et les lacunes, avec la description de l'objectif opérationnel et des objectifs à long terme;
  - Stratégie de mappage des dépendances d'application et recommandations OU définition d'un critère de succès concernant le cas de valeur et la réalisation de la valeur du premier cas d'utilisation à mettre en œuvre et à harmoniser avec la gamme de produits Multicloud.

Lieu de la prestation

L'appel concernant le lancement est effectué à distance et les réunions structurées et les entrevues sont effectuées sur place avec le Client.

Réunion de lancement

Responsabilités de Cisco

- Animer une réunion de lancement d'une (1) heure à distance afin d'examiner le service acheté. Lors de ce lancement, Cisco abordera les activités de service ainsi que les attentes et les produits livrables.
- Convenir avec le Client de la date des entrevues et des réunions structurées, déterminer les intervenants du Client qui y assisteront.
- Fournir un questionnaire traitant des objectifs opérationnels que le Client remplira et renverra à Cisco avant les visites sur place.

Responsabilités du Client

- Participer à la réunion de lancement, convenir avec Cisco de la date des entrevues et des tables rondes, déterminer les intervenants du milieu des affaires et des technologies de l'information (TI) appropriés, y compris désigner un interlocuteur unique pour la durée du service.
- Fournir les documents connexes, les diagrammes, les questionnaires, les documents pertinents, etc. à Cisco, comme il avait été demandé pour l'investigation préengagement avant le début des activités sur place.

Séances de collecte d'information – entrevues et réunions structurées

Responsabilités de Cisco

- Cisco fournira des animateurs de groupe pour les entrevues et les réunions structurées ainsi que d'autres experts en la matière, s'il y a lieu, avec de l'expérience dans ces domaines afin qu'ils puissent présenter des idées et des pratiques suggérées.
- Dans la première heure de la visite sur place, écouter le Client qui définit son problème opérationnel. Cette séance vise à renseigner Cisco pour l'aider à déterminer les étapes à suivre afin d'atteindre les objectifs établis.
- Réaliser une série d'entrevues sur le site du Client, chacune d'une durée d'environ 30 à 90 minutes.
- Organiser une série de réunions structurées avec le Client pour recueillir de l'information sur la stratégie d'entreprise, évaluer les services numériques actuels (charges de travail – applications, plateformes, infrastructure), les activités, l'automatisation du nuage et l'orchestration de l'outillage. L'objectif de ces discussions est de comprendre le pourquoi (objectifs commerciaux), le quoi (stratégie) et le comment (technologie et activités).
- La durée totale globale pour les entrevues et les réunions structurées (combinées) ne doit pas dépasser 24 heures.
- Définir les capacités nécessaires qui sont offertes par divers fournisseurs de services infonuagiques (p. ex. privés, publics – AWS, Azure, GCP) par rapport aux lacunes en matière de capacité et selon les priorités opérationnelles.
- Élaborer une feuille de route stratégique qui harmonise les objectifs commerciaux du Client avec la feuille de route des capacités nécessaires pour combler les lacunes. La feuille de route est conçue pour orienter le Client et sert de ressource de planification de haut niveau pour le développement des prochaines étapes.
- Consigner et organiser les résultats des activités sur place dans un rapport de stratégie et d'analyse qui peut comprendre :
  - Harmonisation des objectifs opérationnels avec les objectifs techniques
  - Feuille de route de capacités
  - Définition du flux de valeur, détermination des cas de valeur et des registres de réalisation de la valeur
- Examiner le rapport de stratégie et d'analyse avec le Client, avec la feuille de route et les recommandations.
- Selon l'objectif de l'achat de service, un des éléments suivants sera mis en œuvre :
  - Stratégie de migration vers le nuage
    - Collaborer avec le Client pour déterminer jusqu'à trois (3) services infonuagiques à migrer vers un fournisseur de services infonuagiques
    - Rationaliser jusqu'à trois (3) services infonuagiques pour déterminer la meilleure solution pour le fournisseur de services infonuagiques (privé, public, etc.)
    - Ajouter des recommandations sur la stratégie de mappage des dépendances d'application dans le cadre du rapport de stratégie et d'analyse comprenant :
      - Recommandations fondées sur les observations et les discussions pour une gamme de services infonuagiques classés par ordre de priorité
      - Recommander une investigation et une stratégie de mappage des dépendances
      - Stratégie de migration de haut niveau
      - Résumé des risques techniques potentiels (p. ex. la latence ou le pare-feu)
      - Prochaines étapes pour activer les capacités offertes par divers fournisseurs de services infonuagiques
  - Définition d'un cas de valeur pour Cloud Connect, Cloud Protect et Cloud Consume :
    - Discuter des connaissances et faire des recherches sur l'industrie du Client par rapport aux priorités opérationnelles et à la stratégie d'entreprise du Client
    - Définir les priorités et les exigences opérationnelles pour une mise en œuvre et une adoption d'objectifs harmonisés avec Multicloud Connect, Multicloud Protect ou Multicloud Consume
    - Discuter des hypothèses qualitatives opérationnelles et technologiques concernant la gamme de produits Multicloud, y compris des recommandations sur la mitigation, la proposition de valeur, les scénarios de cas d'utilisation, les facteurs de succès essentiels, les risques et les dépendances, et les harmoniser avec les priorités et les objectifs opérationnels globaux.
    - Évaluer la capacité actuelle et harmoniser la proposition de valeur avec les nouvelles capacités offertes par la gamme Multicloud, le critère de succès et la valeur prioritaires du Client
    - Définir un flux de valeur et déterminer le premier cas de valeur de la gamme Multi-Cloud à mettre en œuvre, afin de démontrer la réalisation de la valeur d'un critère de succès convenu
    - Mettre à jour le rapport de stratégie et d'analyse avec la définition du cas de valeur et de la réalisation de la valeur du premier cas d'utilisation à mettre en œuvre
- Collaborer avec le Client en vue d'élaborer une présentation récapitulative qui sera faite par le Client aux parties prenantes membres de sa haute direction.

Responsabilités du Client

Confirmer la liste avec Cisco et planifier des entrevues et des réunions structurées pour tous les intervenants, y compris les membres de la haute direction et les experts en matière de centre de données et de nuage.

- Définir le problème opérationnel du Client : basé sur un simple questionnaire envoyé au Client avant la discussion après la réunion de lancement, le Client présentera les objectifs opérationnels, les objectifs à long terme, les défis actuels et les facteurs de succès à Cisco; tous les intervenants seront présents dans la salle. La première heure correspond à une discussion; elle vise à renseigner Cisco pour faciliter l'identification des étapes à suivre afin d'atteindre les objectifs établis.
- Participer aux entrevues de stratégie et aux réunions structurées, avec 8 à 12 ressources, qui se tiendront sur le site du Client. Les ressources doivent inclure :
  - un cadre délégué de projet,
  - une ressource financière et informatique,
  - une ressource spécialisée dans la sécurité/conformité des technologies de l'information,
  - un expert en infrastructure (réseau, serveur et stockage),
  - une ressource des opérations informatiques,
  - un expert en virtualisation,
  - un propriétaire d'application,
  - un expert en RH des technologies de l'information.
  - des propriétaires d'application,
  - un représentant des consommateurs de TI.

Fournir des renseignements sur la gamme de services Cloud à Cisco, le cas échéant.
Examiner le rapport de stratégie et d'analyse avec Cisco, avec la feuille de route et les recommandations.
Fournir les ressources appropriées pour pouvoir discuter de la définition des cas de valeur et des critères de succès.
Fournir des détails à Cisco sur des hypothèses qualitatives opérationnelles et technologiques concernant la gamme de produits Multicloud, y compris des recommandations sur la mitigation, la proposition de valeur, les scénarios de cas d'utilisation, les facteurs de succès essentiels, les risques et les dépendances.
Le Client comprend que l'analyse n'inclut pas d'analyses de données techniques détaillées pour la définition des cas de valeur.
Le Client comprend que la portée de ces services n'inclut pas la mise en œuvre des cas de valeur de la gamme de produits Multicloud.

Responsabilités générales du Client

- Désigner un interlocuteur unique qui jouera le rôle de personne-ressource principale auprès de la ressource Cisco désignée.
- Il est actuellement prévu que Cisco organise une partie de ces activités à distance.
- 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 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 fournis par Cisco se limitent au conseil, à l'assistance et à l'orientation concernant les affaires.
- 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.

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.