



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

### <<Cisco ONE WAN Foundation Design Services (Low) (ASF-C1-WAN-F-L)>>

#### Description du service : Services avancés – Prix fixe

### Services de conception de la base du réseau WAN Cisco ONE (niveau bas) (ASF-C1-WAN-F-L)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : services de conception de la base du réseau WAN Cisco ONE (niveau bas).

**Documents connexes :** le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://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 à des fins d'usage personnel, ce document est intégré à votre Contrat cadre de services (MSA, Master Services Agreement), à votre Contrat de services avancés (ASA, Advanced Services Agreement) ou à tout autre contrat de services couvert par l'achat de services avancés conclu avec Cisco (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 le Contrat de conditions générales accessible à l'adresse URL suivante :

[http://www.cisco.com/web/CA/about/doing\\_business/legal/terms\\_conditions\\_fr.html](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](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/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/).

#### Services de conception de la base du réseau WAN Cisco ONE (niveau bas)

##### Résumé du service

Les Services de conception de la base du réseau WAN Cisco ONE (niveau bas) permettent de planifier et de concevoir le réseau WAN intelligent et les réseaux secondaires de nouvelle génération. Ces services permettent aux clients de déterminer les exigences, de créer et de valider la conception détaillée et globale afin de les aider à concevoir une solution de réseau étendu (WAN) nouvelle génération dotée des fonctions de base.

Le Service englobera les domaines suivants pour trois (3) types de succursales pilotes maximum :

- Réseau WAN
- Intégration des exigences actuelles que doit satisfaire la succursale en matière de services vocaux et vidéo, et de données (filaire ou sans fil)
- Installation et configuration de l'infrastructure Cisco Prime (PI)
- Assistance à la mise en œuvre pour trois (3) types de succursales maximum, mutuellement convenus

**Produits livrables**

- Document des exigences du Client/de conception globale
- Document de conception détaillée
- Validation de la conception

**Lieu de la prestation**

La prestation des services au Client s'effectue sur place et à distance.

**Gestion de projet****Responsabilités de Cisco**

- Fournir au Client la liste des membres désignés du personnel Cisco et les rôles de chacun.
- Définir le flux de communication avec le commanditaire du projet et les parties prenantes majeures et le consigner dans le Plan du projet.
- Collaborer avec le Client afin de repérer et de documenter les relations de dépendance, les risques et les problèmes associés à la réussite du projet.
- Fournir les éléments suivants : a) réunion de lancement, b) programmation des ressources, et c) Plan de gestion de projets.
- Gérer le projet conformément au Plan de gestion de projets convenu.
- S'assurer que les documents livrables définis dans Produits livrables ont été fournis.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- 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 (PM) Cisco la liste des membres du personnel du Client et les rôles et responsabilités de chacun.
- Collaborer avec le chef de projet Cisco pour s'assurer que le commanditaire du projet au niveau du Client, les parties prenantes clés et tous les membres de l'équipe de projet reçoivent les communications sur le projet et sont inclus dans les séances de communication régulièrement programmées.
- Collaborer avec Cisco pour planifier la réunion de lancement et communiquer le programme de la réunion aux parties prenantes du Client.
- Examiner avec Cisco le calendrier du projet, les objectifs, les Services et les produits livrables ainsi que les rôles et les responsabilités.
- Planifier les installations nécessaires pour effectuer les réunions sur site (comme des salles de conférence, des projecteurs et des ponts de conférence).

- Participation aux réunions d'analyse du projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Collaborer avec Cisco afin de déterminer les objectifs spécifiques et les facteurs de réussite essentiels.
- Confirmer l'exécution des contrats confiés à des tiers et programmer les communications sur les activités, les produits livrables ou les calendriers d'opérations, conformément aux exigences d'exécution des services par Cisco.
- Informer Cisco de toute modification de planification relative à ce projet au moins dix (10) jours ouvrables avant l'activité prévue.

**Document des exigences du Client****Responsabilités de Cisco**

- Réaliser une partie ou la totalité des activités suivantes pour rassembler et examiner les exigences du Client en matière d'architecture du réseau pour chaque discipline technologique : a) un (1) atelier relatif aux exigences; b) des entretiens avec le personnel clé du Client et c) un questionnaire des exigences à remplir par le Client.
- Recueillir les renseignements suivants auprès du Client et les passer en revue : a) exigences commerciales, techniques et opérationnelles; b) projets technologiques pour l'avenir; c) documents sur la conception et la topologie du réseau.
- Créer le Document des exigences du Client (« CRD »).
- Examiner le CRD avec le Client pour le commenter et l'approuver avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.

**Responsabilités du Client**

- Formuler un avis sur chacune des disciplines technologiques en utilisant une ou plusieurs des méthodes suivantes : a) un (1) atelier relatif aux exigences du client; b) des entretiens avec le personnel clé menés en collaboration avec Cisco; c) un questionnaire sur les exigences du client fourni par Cisco.
- Transmettre les renseignements suivants et les passer en revue avec Cisco : a) exigences commerciales, techniques et opérationnelles; b) projets technologiques pour l'avenir; c) documents de conception et de topologie du réseau.
- Examiner le document répertoriant les exigences du client avec Cisco pour le commenter et l'approuver avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.

**Document de conception globale****Responsabilités de Cisco**

- Examiner le document répertoriant les exigences du client et valider à nouveau les exigences auprès de ce dernier.

- Examiner la stratégie et les conceptions d'architecture existantes du réseau du Client, ainsi que les conceptions planifiées (le cas échéant), notamment un ou tous les éléments suivants : a) conception d'infrastructure réseau de base; b) conception de l'infrastructure de sécurité.
- Créer et transmettre le document de conception globale en ne faisant état que des éléments suivants : a) nouveaux objectifs techniques et conditions de validation des exigences; b) définition des recommandations de conception; c) topologie du réseau; d) protocoles de commutation; e) protocoles de routage et protocoles routés; f) fonctionnalités et protocoles des plateformes à disponibilité élevée; g) qualité de service; h) infrastructure de sécurité; i) débits de données requis, débit cible et disponibilité désirée.
- Examiner la première ébauche du document de conception globale avec le client pour la commenter et l'approuver.
- Mettre à jour le document de conception globale conformément aux commentaires émis par le client et le remettre à ce dernier afin qu'il puisse l'examiner avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.
- Transmettre la version finale du document de conception globale en y intégrant les commentaires du client une fois qu'il aura examiné le document une dernière fois.
- Présenter le résumé du document de conception globale aux principales parties prenantes du client et au commanditaire du projet.
- Le champ d'application de la conception de service se limitera aux technologies mentionnées dans le guide de déploiement de Cisco IWAN <http://www.cisco.com/c/dam/en/us/solutions/collateral/enterprise-networks/intelligent-wan/guide-c07-731952.pdf>

#### 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 pendant les discussions sur l'architecture.
- Examiner le document des exigences du client avec Cisco pour valider à nouveau les exigences commerciales et techniques.
- Transmettre des renseignements concernant un ou plusieurs des critères suivants, selon les besoins : a) conception actuelle et planifiée de l'infrastructure du réseau central; b) conception actuelle et planifiée de l'infrastructure de centre de données; c) conception actuelle et planifiée de l'infrastructure de sécurité; d) conception actuelle et planifiée de l'infrastructure des succursales; e) conception actuelle et planifiée de l'hôte et du point d'extrémité; f) conception actuelle et planifiée de la gestion du réseau; g) futurs besoins de croissance et calendriers de construction du réseau.

- Examiner la première ébauche du Document de conception globale avec Cisco et soumettre les commentaires dans les cinq (5) jours ouvrables à compter de la date d'examen.
- Examiner le Document de conception globale mis à jour dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la révision effectuée avec Cisco avant que le document ne soit officiellement terminé et publié.
- Le Client est tenu d'apposer sa signature sur le Document de conception globale dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la version finale du document en question, donnant ainsi leur approbation à la conception proposée, sans quoi il est impossible d'accéder à l'étape suivante de projet.
- S'assurer que les principales parties prenantes du Client et les commanditaires clés du projet sont disponibles pour assister

#### Document de 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 document de conception globale et s'en inspirer pour réaliser le document de conception détaillée.
- Créer un Document de conception détaillée couvrant les spécifications précises de la conception en intégrant les renseignements qui figurent dans le Document de conception globale et tout autre commentaire formulé par le client. Le Document de conception détaillée peut inclure un ou plusieurs des éléments suivants : a) topologie logique et physique du réseau; b) modèle d'adressage IP; c) commutation et routage; d) qualité des services; e) multidiffusion; f) fonctionnalités et protocoles des plateformes haute disponibilité; g) infrastructure de sécurité; h) recommandations pour les plateformes matérielles; i) modèles de configuration des plateformes Cisco concernant les protocoles et fonctionnalités susmentionnés; j) recommandations pour les nouvelles versions logicielles selon leurs caractéristiques et leurs fonctionnalités.
- Examiner le Document de conception détaillée avec le Client pour le commenter et l'approuver avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.
- Présenter un résumé du Document de conception détaillée aux principales parties prenantes du Client et au commanditaire du projet.

##### Responsabilités du Client

- Fournir tout détail complémentaire demandé par Cisco concernant : a) le matériel; b) les versions logicielles; c) les topologies; d) les configurations conformes à l'exécution.

- Travailler en collaboration avec Cisco pour créer des modèles détaillés de conception en apportant des renseignements et une rétroaction.
- Examiner le Document de conception détaillée avec Cisco pour le commenter et l'approuver avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.
- S'assurer que les principales parties prenantes du client et les commanditaires du projet sont en mesure d'assister à la présentation du Document de conception détaillée organisée par Cisco.

### Validation de la conception

#### **Responsabilités de Cisco**

- Examiner les objectifs de test spécifiques en fonction des fonctionnalités matérielles et logicielles déployées et des objectifs commerciaux de la solution.
- Analyser les besoins tels que le logiciel cible, les plateformes, la topologie, les protocoles et les configurations
- Le paramétrage du test dépendra des exigences de validation de la conception retenues par Cisco. Au besoin, Cisco procédera au paramétrage des laboratoires physiques et logiques dans ses locaux.
- Exécution du test – Vérification de la conception et des fonctionnalités proposées
- Analyse des résultats du test – Renseigner les résultats de validation dans le document de conception détaillée qui sera livré
- L'assistance pour la validation et les tests est offerte uniquement si les ressources Cisco pensent que l'environnement du client, l'interopérabilité et les fonctionnalités recommandées doivent être validés en utilisant du matériel émulé ou physique.
- Validation de l'infrastructure Cisco Prime hors site :
  - 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.
  - Installer une (1) instance de l'infrastructure Prime sur un seul matériel recommandé par Cisco utilisant ESXi ou fonctionnant en tant que Dispositif
  - Exécuter les tâches de configuration suivantes :
    - configurer jusqu'à 2 périphériques pour la collecte Netflow,
    - configurer jusqu'à 3 modèles d'approvisionnement,
    - configurer les Utilisateurs et les Rôles (jusqu'à 5 utilisateurs),
    - segmenter l'infrastructure logique (jusqu'à 1 Domaine virtuel, 4 Sites, 4 Groupes de périphériques),
    - paramétrer les avis courriel,
    - configurer la conservation des données,
    - archiver la configuration de périphérique,
    - configurer le référentiel d'image logicielle.

#### **Responsabilités du Client**

- Fournir à Cisco les renseignements demandés concernant la validation de la conception ou des fonctionnalités.
- Validation de l'infrastructure Cisco Prime hors site :
  - Remplir le questionnaire de déploiement préalable et choisir le scénario de 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,
    - la création de sous-réseaux et d'adresses IP pour chaque périphérique à gérer conjointement avec des chaînes de communauté SNMP Read et des autorisations de périphériques; fonctionnalités et services qui ont été activés sur le périphérique réseau.
- 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 PI est installé sur un ordinateur virtuel, le Client est responsable de la création de l'ordinateur virtuel conformément aux spécifications, de l'installation du système d'exploitation hôte, de l'application de tous les correctifs applicables au système d'exploitation et de sa connexion au réseau.
- Ouvrir les ports de pare-feu applicables pour l'accès au serveur Web PI ou DCNM et à l'application PI afin de se connecter aux périphériques.
- Configurer les périphériques pour autoriser les communications SNMP depuis ou vers l'application PI.
- Désigner au maximum cinq (5) parties prenantes du Client qui participeront à la séance de transfert de renseignements.

- Collaborer avec Cisco afin de planifier la séance de transfert de renseignements. Planifier les installations nécessaires pour procéder à la présentation, notamment des salles de conférence, des projecteurs et une connectivité de réseau.

### **Assistance à la mise en œuvre à distance**

#### **Responsabilités de Cisco**

Fournir l'assistance à la mise en œuvre suivante pour trois (3) sites pilotes mutuellement convenus, conformément au document sur la Conception globale approuvé, au cours des migrations vers l'IWAN sur les sites pilotes

- Générer la configuration du routeur IWAN spécifique au site, à partir des modèles de conception
- Activer et valider le DMVPN
- Activer et valider la QoS (Qualité de service)
- Activer et valider le PFR

#### **Responsabilités du Client**

S'assurer que le réseau est prêt avant la mise en œuvre prévue, ce qui implique de vérifier :

- l'alimentation, y compris l'alimentation de tous les directeurs et commutateurs,
- le câblage, le montage sur bâti et l'empilage des équipements
  - la gestion de la connectivité de réseau
  - les autorisations de sécurité requises
- Le Client comprend et s'engage à être responsable du montage sur bâti, de l'empilage, du câblage ainsi que de l'alimentation de l'ensemble des directeurs et commutateurs.
- Fournir à Cisco le calendrier de mise en œuvre et de test avant le début de la mise en œuvre.
- Planifier la période de tests en envoyant à Cisco un préavis au moins cinq (5) jours ouvrables à l'avance.
- Le Client est responsable de l'exécution générale du Plan de test, notamment de la planification, de la dotation en personnel et de la coordination, pour l'ensemble des groupes de réseaux et d'applications 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 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 d'information prévues (entretiens, réunions d'analyse 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 150 jours civils à compter de l'envoi d'un Bon de commande à Cisco pour les Services décrits aux présentes.

#### **Opérations non couvertes**

- Le Client comprend expressément que les éléments suivants ne rentrent pas dans le cadre de l'installation et de la configuration de l'infrastructure Prime (PI).
  - Le routage, la commutation et les autres modifications de sécurité ou de réseau sont exclus du champ d'application
  - La configuration des périphériques réseau est exclue du champ d'application.
  - Toute intégration impliquant des systèmes tiers est exclue du champ d'application.
  - La gestion de tous les périphériques non pris en charge par PI ou DCNM est exclue du champ d'application.
  - La conception et la mise en œuvre de l'infrastructure VMWare sont exclues du champ d'application.
  - La conception de Netflow est exclue du champ d'application.
  - La conception et la mise en œuvre des modules NAM sont exclues du champ d'application.
  - La haute disponibilité et la redondance sont exclues du champ d'application.
  - Toute personnalisation.

#### **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.