



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

<<Cisco ONE WAN Foundation Design Services (Medium) (ASF-C1-WAN-F-M)>>

Description du service : Services avancés – Prix fixe

Services de conception de la base du réseau WAN Cisco ONE (niveau moyen) (ASF-C1-WAN-F-M)

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

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 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. 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/.

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

Résumé du service

Les Services de conception de la base du réseau WAN Cisco ONE (niveau moyen) permettent de planifier et de concevoir le réseau WAN intelligent (iWAN) et les réseaux secondaires de nouvelle génération. Ces services permettent aux Clients de détecter l'architecture du réseau, de déterminer les exigences, de créer la conception détaillée et globale et d'élaborer des plans de tests et de validation afin de les aider à concevoir une solution de réseau étendu (WAN) nouvelle génération dotée de fonctions avancées d'application, de réseau secondaire et de sécurité.

Le service englobera les domaines suivants pour quatre (4) types de succursales maximum :

- Profilage des utilisateurs du réseau WAN pour découvrir les applications dont ils se servent le plus et identifier les SLA des applications essentielles et les variations qu'elles subissent.
- Mise en évidence des applications commerciales essentielles (CRM, ERP, Citrix, etc.)
- Intégration des exigences actuelles que doit satisfaire la succursale en matière de services vocaux et vidéo, et de données (filaire ou sans fil)
- Haute disponibilité et résilience
- WAAS et Akamai (système de mise en cache)

- Rationaliser les technologies de transport pour réseau WAN et les plateformes existantes
- Accès Internet direct (avec ou sans CWS)
- Pare-feu, filtre Web, IPS
- Installation et configuration de l'infrastructure Cisco Prime (PI)
- Assistance pour la mise en œuvre pour quatre (4) sites pilotes maximum, mutuellement convenus.
- Soutien des serveurs UCS, série E, au sein de la succursale
 - Hébergement local d'applications, sans système d'exploitation ou virtualisé
 - Gestion consacrée aux lames

Produits livrables

- Document Analyse de la visibilité des applications et recommandations
- Document des exigences du Client
- Document de conception globale,
- Document de conception détaillée
- Document du plan de migration

Lieu de la prestation

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

Gestion de projets

Responsabilités du Client

- Fournir au chef de projet 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 Analyse de la visibilité des applications et recommandations

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.

- Cisco fournira des instructions sur la configuration des périphériques AVC.
- Cisco accédera aux périphériques afin de recueillir les données AVC en utilisant telnet/SSH ou SNMP/Netflow et pourra éventuellement rassembler des renseignements détaillés sur son site à l'aide de Netflow Collector ou des outils de supervision SNMP ou MIB.
- Cisco identifiera et dressera le profil des applications utilisées sur le réseau d'un client en procédant notamment aux tâches ci-après
 - Identifier au maximum 5 (cinq) des meilleures applications et leurs chemins réseau
 - Déterminer les exigences de performance de bout en bout des applications d'exploitation essentielles
 - Signaler les failles de sécurité potentielles ou les violations de la politique d'utilisation ou du contrat de licence de l'utilisateur final (EULA)

- Présenter des recommandations sur la façon d'optimiser la qualité de service (QoS) et d'apporter des changements à l'architecture en fonction des résultats de l'analyse des applications
- Créer des politiques de routage haute performance qui pourraient être déployées lors de la conception du réseau étendu intelligent (IWAN)
- Cisco devra analyser les données recueillies et fournir au Client le document Analyse de la visibilité des applications et recommandations.

- 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

- Le client devra s'assurer que les périphériques AVC cibles disposent du matériel et des logiciels adéquats compatibles avec les fonctionnalités proposées par NBAR2 et Flexible Netflow. Ces fonctionnalités pourront ainsi être configurées afin que les données concernant le flux de visibilité des applications soient recueillies.
- Ce service se concentre principalement sur les plateformes de routage compatibles avec les périphériques AVC telles que ISR G2, ISR 4K et ASR1K. Le client est conscient que les plateformes matérielles particulières nécessitent davantage de puissance de traitement quand ces fonctionnalités sont activées et convient que la charge supplémentaire de l'UC ainsi allouée à ces périphériques est tout à fait acceptable.
- Le Client accepte de donner accès à ses périphériques soit via telnet/SSH en ce qui concerne l'extraction manuelle des données, soit via SNMP ou collecte NetFlow pour une analyse plus poussée des données du périphérique AVC.
- Le client est conscient du trafic supplémentaire ainsi généré par SNMP et Netflow lors de la collecte des données du périphérique AVC.
- Le client devra planifier et appliquer des changements à la configuration des périphériques AVC cibles, si cela est exigé dans le cadre de la mission.
- Le client garantit un accès à son réseau aux outils de collecte SNMP ou Netflow appropriés pendant toute la durée de la mission.

- 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 répertorient 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

Document des exigences du Client

- Examiner le document répertorient 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.

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.

- 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 du plan de migration

Responsabilités de Cisco

Proposer des services de conseils pour la migration qui correspondent à l'actualisation du réseau et aux activités de migration de produits :

- Établir une liste des prérequis pour les événements de haut niveau, les modifications par phases et les activités afin de proposer du nouveau matériel et de nouveaux protocoles à implanter dans le réseau.

- Déterminer les dépendances et l'incidence du réseau et proposer une liste des étapes d'atténuation des risques pour la migration.
- Harmoniser le plan avec les politiques de mise en œuvre organisationnelle et les objectifs de gestion du changement.
- Recueillir des renseignements auprès du Client pour les processus de gestion des changements organisationnels et les périodes récurrentes qui entravent les activités de mise en œuvre.
- Réaliser un guide des procédures à suivre pour les tests et la planification du basculement de la connexion et des étapes suivantes.
- Créer les modèles principaux de configuration pour les types de sites ou les périphériques significatifs.
- Fournir des modèles réutilisables et des guides de procédure normalisés pour au maximum 10 sites significatifs.
- Définir les configurations spécifiques selon les indications du modèle principal pour au maximum 5 types de plateformes matérielles.
- Créer des procédures de tests spécifiques au site pour le réseau prêt à être utilisé (NRFU)

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 du plan de migration avec Cisco pour valider les approches et les étapes documentées.
- Fournir tout détail complémentaire concernant l'environnement existant dont Cisco pourrait avoir besoin lors de l'élaboration du plan de migration.

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 le document du plan de migration 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.

Assistance à la mise en œuvre à distance

Responsabilités de Cisco

- Fournir une assistance à la mise en œuvre suivantes à quatre (4) sites pilotes maximum mutuellement convenus, conformément au document sur la conception globale approuvé au cours des migrations vers l'IWAN sur les sites pilotes.
 - Générer les configurations du routeur IWAN spécifiques 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 la planification de mise en œuvre et de test avant la mise en œuvre.

- Informer Cisco de la période de test au moins cinq (5) jours ouvrables avant la date en question.
- Le Client reconnaît et convient qu'il est responsable de l'exécution générale de la mise en œuvre, de la configuration et des tests, y compris la planification, le recrutement du personnel et la coordination avec différents groupes d'applications et de réseaux 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 210 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.