



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

### <<Cisco QuickStart Implementation Service for Tetration Analytics – Solution (ASF-DCV1-TA-QS-S)>>

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

#### Service de mise en œuvre de démarrage rapide de Cisco pour Tetration Analytics – Solution (ASF-DCV1-TA-QS-S)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service de mise en œuvre de démarrage rapide de Cisco pour Tetration Analytics – Solution.

**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 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](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/).

#### Service de mise en œuvre de démarrage rapide de Cisco pour Tetration Analytics – Solution

##### Résumé du service

Ce service traite les domaines suivants :

- Gestion de projets
- Solution Tetration Analytics :
  - Provisionnement de grappe
  - Installation de capteur
  - Mappage des dépendances des applications
  - Création du tableau de bord
  - Étude de la conception existante
  - Transfert des connaissances

##### Produits livrables

- 1) Plan de gestion de projets (« PGP »)
- 2) Document de l'état définitif de Tetration Analytics

##### Lieu de la prestation

Les Services seront réalisés à la fois à distance à partir du ou des sites de Cisco et sur place dans les locaux du Client. La prestation se limite à un seul site du Client ou à un déploiement étendu de trames.

## **Gestion de projets**

La gestion de projet sera proposée conjointement avec et sera limitée à la gestion des Services et des Produits livrables décrits dans le présent document.

### **Responsabilités de Cisco**

- Fournir au Client une liste des rôles et responsabilités des membres du personnel Cisco désignés en vertu du présent Service.
- Fournir un Plan de gestion de projet (« PGP »). Un PGP est un document de référence à partir duquel le chef de projet Cisco peut gérer des produits livrables, évaluer les progrès réalisés et traiter les problèmes liés à la gestion du changement ainsi que toutes les questions en cours d'examen.
- Collaborer avec le Client afin d'identifier et de documenter les dépendances, les risques et les problèmes associés au bon déroulement du projet.
- Fournir au Client la liste de vérification des conditions préalables à l'intégration. La liste de vérification des conditions préalables à l'intégration est un document remis par Cisco qui fournit une spécification détaillée des exigences physiques, électriques et environnementales qui doivent être satisfaites sur les sites de l'installation afin de permettre l'installation des produits Cisco.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Fournir au Client l'identité des membres du personnel nécessitant un accès aux locaux du Client, au moins cinq (5) jours ouvrables avant la date prévue à laquelle lesdits membres du personnel nécessiteront un accès.
- Fournir au Client l'avancement hebdomadaire du projet.
- Identifier et gérer les membres de l'équipe du projet.
- 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 :
  - Réunion de lancement
  - Planification des ressources Cisco
  - Plan du projet
  - Gestion du changement
  - Assurer la gestion du projet conformément au Plan de projet convenu.

### **Responsabilités du Client**

- Fournir à Cisco les réponses soumises à la Liste de vérification préalable à l'installation dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception.
- Identifier le commanditaire du projet du Client, ainsi que ses parties prenantes majeures et définir leur engagement dans le projet.
- 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.
- Réunions sur site. Lorsque les consultants de Cisco se rendent sur le site, toutes les parties responsables requises du Client doivent être présentes, dans la mesure du possible, selon les besoins.
- Collaborer avec Cisco en vue d'identifier les objectifs spécifiques et les facteurs de succès essentiel du projet.
- Assurer la coordination des activités des tierces parties (comme les activités des opérateurs/sociétés de télécommunications nationaux), des produits livrables ou des calendriers pour la réalisation de la prestation des services de Cisco.
- Informer Cisco de toute modification de planification relative à ce projet au moins cinq (5) jours ouvrables avant l'activité prévue.

### **Provisionnement de grappe par la solution Tetration**

#### **Responsabilités de Cisco :**

- Organiser un (1) atelier sur site destiné à dix (10) parties prenantes du Client au maximum pour examiner les exigences commerciales et pour définir les attentes.
- Cisco doit fournir au Client un Document sur les conditions préalables à la préparation du site dix (10) jours avant son arrivée sur le site.

- Cisco doit fournir au Client un Document de définition des paramètres de grappes; ce document sera à remplir par ce dernier et remis à Cisco dans les cinq (5) jours avant l'arrivée de celui-ci sur le site.
- Cisco doit effectuer les vérifications pertinentes sur une grappe Tetration, une fois que le Client l'a mise sous tension.
- Cisco doit installer le logiciel Tetration Analytics en utilisant le poste de travail fourni par le Client et les renseignements sur les données du site fournis par ce dernier.
- Cisco créera un rapport de l'état définitif contenant les éléments suivants :
  - Renseignements sur le site avec la grappe Tetration
- Le Client doit fournir une assistance, à la demande de Cisco, pour dépanner tout problème en matière d'environnement ou autres, aux fins du provisionnement de la grappe. La liste des problèmes pour lesquels Cisco nécessiterait une assistance peut comprendre notamment :
  - Problèmes de câbles
  - Problèmes d'alimentation
  - RMA
  - Problèmes de poste de travail
  - RPM du logiciel Tetration Analytics corrompu suite à des mécanismes de téléchargement inadéquats, et autres.
- Le Client doit fournir une adresse de courriel à laquelle Cisco pourra envoyer les identifiants de connexion.
- Le Client doit fournir un accès réseau au personnel Cisco pour lui permettre de se connecter à la grappe avec des identifiants « dédiés au rôle d'assistance » :
  - Pendant la durée du service, un accès local au centre de données où la grappe se trouve
  - Permettre un accès par un RPV de site à site, selon l'accord entre le client et Cisco, dans la mesure du possible
- Le Client est tenu de fournir un total de deux connexions de couche 3, à la demande de Cisco, de la grappe au réseau où les capteurs seront intégrés.
- Le Client est tenu de fournir le routage nécessaire à la connexion des capteurs à la grappe.
- Le Client est tenu de fournir le routage nécessaire à la connexion des utilisateurs à la grappe.
- Le Client comprend que seuls les systèmes d'exploitation pris en charge par les capteurs de logiciel de Cisco, conformément aux notes de version, seront pris en compte pour le déploiement.

#### **Responsabilités du Client :**

- Le Client est tenu de s'assurer que les bâtis de la solution Tetration sont alimentés et accèdent à de bonnes conditions environnementales conformément à la liste de vérification de l'environnement fournie par Cisco.
- Le Client est responsable de la fourniture d'une connectivité entre les bâtis Tetration selon les spécifications de Cisco (câblage entre les bâtis et connectivité de l'infrastructure du réseau Tetration-Client)
- Le Client est tenu d'obtenir l'installateur de logiciel Tetration Analytics auprès de CCO et de le mettre à la disposition de Cisco.
- Le Client doit fournir un alias de courriel qui peut être créé spécifiquement pour les comptes des administrateurs de Tetration Analytics.
- Le Client est tenu de fournir des données sur le site, par le biais du modèle fourni lors du lancement.
- Le Client doit fournir les locaux pour les entretiens nécessaires.
- Le Client se charge de s'assurer que le bâti Tetration peut se connecter au réseau du client sur les ports réseau (TCP/UDP) indiqués par Cisco.
- Le Client doit fournir au représentant Cisco un accès physique à la grappe.
- Le Client doit fournir un poste de travail avec un accès physique à la grappe. Le poste de travail doit disposer des capacités suivantes :
  - Disposer d'un accès filaire physique à la grappe
  - Avoir accès à l'interface utilisateur dans la grappe sur le navigateur Web Chrome, **version 49.0.2623.110 (64 bits)** ou une version ultérieure
  - Héberger le paquet du RPM de l'installateur nécessaire au paramétrage
- Le Client doit permettre à Cisco d'installer le logiciel Tetration Analytics au niveau de la grappe.

#### **Prise en charge des capteurs pour l'installation**

#### **Responsabilités de Cisco :**

- Cisco doit fournir l'accès à des exemples de scénarios que le Client pourra utiliser pour installer les capteurs pris en charge. Le format des scénarios sera défini par Cisco et pourrait inclure un ou plusieurs des éléments suivants :
  - Ansible
  - Chef
  - Puppet
  - Bash
  - Python
  - Powershell
- Cisco utilisera les données des capteurs pour l'analyse des applications. Les capteurs seront déployés sur les hôtes et sur les commutateurs qui fourniront des données de flux pour les applications choisies.

- Cisco doit aider les clients lors du déploiement des capteurs pendant une durée maximale de 16 heures
- Cisco inclura les éléments suivants dans un rapport de l'état définitif, le cas échéant :
  - Nombre de capteurs
  - Systèmes d'exploitation déployés
  - Renseignements sur le profil des capteurs
  - Scénarios d'automatisation applicables
- Cisco fournira un rapport de l'état définitif contenant les éléments suivants, le cas échéant :
  - Rapport d'exportation de politique d'ADM comprenant les éléments suivants :
    - politiques de liste blanche entre grappes,
    - politiques de microsegmentation,
    - appareils terminaux dans un EPG,
    - analyses de conformité et recommandations connexes,
    - aperçus des applications.

#### **Responsabilités du Client :**

- Le Client est tenu de réquisitionner les périodes de gestion du changement requises pour le nombre de capteurs convenus devant être déployés avec l'assistance Cisco.
- Le Client est tenu d'installer les capteurs restants sur ses systèmes hôtes convenus au cours de l'appel de lancement entre le client et Cisco
- Le Client comprend que Cisco n'assumera aucune responsabilité d'assistance pour les scénarios fournis au client durant le déploiement.
- À moins que cela ne soit requis par les lois applicables ou que cela n'ait été convenu par écrit, les scénarios sont fournis « EN L'ÉTAT », SANS GARANTIE NI CONDITION D'AUCUNE SORTE, qu'elle soit expresse ou implicite.

#### **Exécution et conformité du mappage des dépendances des applications (ADM)**

#### **Responsabilités de Cisco :**

- Cisco doit fournir une analyse de dix applications au maximum. Ne pas dépasser 150 points terminaux par application découverte avec les capteurs sous tension, par exemple toute adresse IPv4/IPv6 est un point terminal, dans le cadre de l'exécution d'ADM.
- Cisco doit fournir au client les modèles des configurations SLB, DNS et des configurations d'étiquette de cheminement en formats canoniques Tetration Analytics.
- Cisco doit fournir des recommandations relatives aux grappes/groupements pour les points terminaux analysés.
- Cisco réalisera jusqu'à trois (3) évaluations d'application par application avec le client.
- Cisco doit créer au maximum deux espaces de travail ADM par application analysée.
- Cisco ne fournira que trois aperçus d'application par espace de travail d'ADM, le nombre total d'aperçus ne doit pas dépasser trente (30) pour les dix applications.
- Cisco ne fournira pas plus de deux cent cinquante (250) exécutions ou versions d'ADM au total pour les dix applications analysées.
- Cisco doit exécuter au maximum trois analyses de conformité sous tension pour les politiques publiées, par application.

#### **Responsabilités du Client :**

- Le Client est tenu de désigner des parties prenantes des applications pour participer à un maximum de trois points de contrôle/évaluations par application analysée.
- Le Client doit désigner une partie prenante pour examiner chaque résultat des exécutions d'ADM et pour « approuver les EPG/grappes » fournis dans les résultats de chaque itération d'ADM.
- Le Client doit désigner des parties prenantes pour participer à l'analyse des résultats des tests de conformité ponctuels et expérimentaux, à la demande de Cisco.
- Le Client doit fournir des parties prenantes pour participer à toute discussion pour la création de politiques de liste blanche, à la demande de Cisco.
- Le Client doit utiliser les modèles Tetration Analytics pour DNS/SLB/étiquettes de cheminement fournis par Cisco pour générer leurs configurations dans le cadre de l'analyse d'ADM.

#### **Création du tableau de bord**

#### **Responsabilités de Cisco :**

- Création du tableau de bord – Cisco ne configurera pas plus de trois (3) vues de tableau de bord conformément aux exigences du Client

#### **Responsabilités du Client :**

- Parler des exigences liées à la vue de tableau de bord avec Cisco.
- Le Client comprend que les services Cisco créeraient ces vues de tableau de bord en utilisant un logiciel Cisco Tetration existant et que l'étendue des travaux n'inclut aucun développement de logiciel personnalisé.

#### **Étude de la conception existante**

#### **Responsabilités de Cisco :**

- Travailler avec le client pour comprendre l'environnement de son infrastructure de centre de données actuel et ses exigences pour le cadre de la Politique de centre de données future.

- Pour les clients ACI existants : examen du Document de conception ACI (ADD) fourni par le Client, ainsi que du Document des exigences d'ACI (ARD) fourni par ce dernier qui documente les exigences et la Stratégie d'adoption des politiques du centre de données, des schémas de réseau existants du Client (logique, physique et réseau WAN) et des exigences relatives à l'évolution, selon les exigences commerciales et techniques du Client pour le déploiement d'infrastructures fondées sur les politiques et pouvant être prises en charge par Cisco.
- Pour les clients dont le réseau de centre de données intègre une solution autre que l'ACI : examen du Document de conception, ainsi que du Document des exigences et des politiques relatives au centre de données (exigences de conformité et politiques de sécurité) fournis par le Client, examen des schémas de réseau existants (logique, physique et réseau WAN) de celui-ci, fondés sur les exigences commerciales et techniques du Client.
- Documenter la séance d'Étude de la conception et l'intégrer au Document de l'état définitif qui comprend entre autres :
  - Pour les clients ACI existants, comparaison des exigences du client avec la conception ACI pour les centres de données Cisco, la politique de sécurité et de réseau des applications, le groupement des applications; et fournir des options de conception pour résoudre les failles, le cas échéant
    - Conception de trame
    - Configurations de locataires/profils des applications/groupe de points terminaux
    - Intégration de l'écosystème (pare-feu et équilibreur de charge)
    - Stratégie DCI pour prendre en charge les applications active/active ou active/en veille
  - Pour les clients d'autres solutions qu'ACI, comparaison des exigences du client avec la conception pour les centres de données Cisco, la politique de sécurité et de réseau des applications, le groupement des applications; et recommander des options de conception pour résoudre les failles, le cas échéant;
    - Architecture L2/L3 de centre de données
    - Intégration de l'écosystème (pare-feu et équilibreur de charge)
    - Stratégie DCI pour prendre en charge les applications active/active ou active/en veille
  - Les principaux risques de conception et les recommandations de conception, si le Client met en œuvre la politique visée par Tetration.
- Évaluer les aspects de la conception et du modèle de déploiement, notamment l'emplacement des périphériques, la connectivité physique et logique, ainsi que l'administration réseau selon les meilleures pratiques de Cisco.
- Participer, au plus, à trois (3) séances d'évaluation à distance de deux (2) heures, pendant deux (2) semaines pour examiner avec le Client le Document de conception.
- Documenter tous les résultats de l'Étude de la conception dans le Document de l'état définitif avec toutes les recommandations ou modifications et le remettre au Client pour évaluation.

#### **Responsabilités du Client :**

- Fournir à Cisco le Document de conception « en l'état » pour examen
- Fournir tous les documents d'appui qui comprennent, mais sans s'y limiter ;
  - Pour les clients ACI existants : le document des exigences d'ACI approuvé, la nomenclature, les schémas de réseau de centre de données et de réseau WAN existants, le schéma documenté d'adressage IP et de réseau local virtuel, les configurations L2/3, la documentation du réseau WAN/DCI
  - Pour les clients d'autres solutions qu'ACI : le document des exigences de centre de données approuvé, la nomenclature, les schémas de réseau de centre de données et de réseau WAN existants, le schéma documenté d'adressage IP et de réseau local virtuel, les configurations L2/3, la documentation du réseau WAN/DCI
- Mettre à disposition les ressources techniques nécessaires et les acteurs économiques disponibles pour participer aux discussions à distance et aux évaluations du Document de conception, du Document des exigences et de la Nomenclature existants, ainsi que des documents fournis par l'utilisateur final, à la demande des représentants de Cisco.
- Examiner la section Étude de la conception du Document de l'état définitif.

#### **Transfert des connaissances**

#### **Responsabilités de Cisco :**

- Cisco doit réaliser un transfert de connaissances à distance pour 15 représentants du client au maximum
- Le transfert de connaissances ne doit pas durer plus de 8 heures et comprendra notamment les éléments suivants :
  - immersion dans l'interface graphique utilisateur (GUI),
  - analyse d'ADM,
  - analyse de conformité,

- exploration et recherche de flux,
- mise en service de la grappe Tetration.

#### **Responsabilités du Client :**

- Le Client doit fournir une liste de 15 personnes au maximum qui participeront à la séance de transfert de connaissances.

#### **Hypothèses et exclusions du projet**

- Cisco doit aider le Client dans la mise à niveau de la grappe, dans le cas où une mise à niveau est à la disposition du Client pendant la prestation du Service.
- Cisco doit aider le Client dans les activités opérationnelles qui se limitent à :
  - Créer un maximum de dix (10) comptes d'utilisateurs sur la grappe.
  - Valider l'état de la grappe avant et après la mise à niveau par le biais des clichés.
  - Confirmer que les capteurs marqués pour une mise à niveau automatique ont bien été mis à niveau.
- Aucun travail ne peut commencer après le démarrage des grappes tant que le Client n'a pas soumis tous les renseignements sur le site au chef de projet Cisco.
- Cisco déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial afin d'élaborer une conception pouvant être automatisée par les systèmes d'orchestration de tierces parties ou de Cisco. Cependant, Cisco ne peut prendre en charge un logiciel ou une mise en œuvre de tierce partie existants ou futurs.
- Cisco s'efforcera de s'aligner sur les fournisseurs de produits matériels tiers du Client; cependant, les Services Cisco ne seront pas tenus responsables des impacts sur la planification en raison des produits livrables ou des dépendances des tierces parties.
- Il incombe au Client de déterminer et de mettre en œuvre les exigences de conception du Client, ainsi que d'appliquer les recommandations éventuelles fournies par Cisco. Les recommandations de Cisco s'appuient sur les renseignements qui lui sont communiqués au moment de la prestation des services. Cisco ne peut être sous aucune circonstance responsable de l'exactitude ou de l'intégralité des informations contenues dans ses recommandations.
- Il incombe au Client de tester le niveau du système et la solution d'application de bout en bout, de les approuver et de les certifier. Cisco doit collaborer et fournir la conception architecturale et les tests de niveau des sous-systèmes pour les composants du centre de données.

- Le Client est tenu d'assurer la migration et les tests de toutes les applications basées sur le serveur.
- L'Assistance à l'exécution du programme de mise en œuvre/migration ne comprend pas l'installation physique, le montage sur bâti et l'empilage de l'équipement ou l'installation des câbles physiques.
- Le Client devra fournir les politiques, les conditions et les milieux de travail en vigueur sur son site. Toutes les données (conceptions, topologies et exigences) fournies par le Client sont considérées comme étant exactes et valables.
- Le Client doit intégrer et valider toutes les solutions de contrôle de réseau.
- IPv6 est exclu de ce Service.
- La configuration de multidiffusion est exclue de ce Service.
- Tous les plans de méthodes de procédures (MOP)/de migration détaillée relatifs aux serveurs et aux applications sont exclus de ce Service. Les méthodes de procédures (MOP) susmentionnées sont uniquement liées aux éléments de réseau.
- Ce Service ne comprend ni découverte basée sur des outils, ni d'enregistrements de communication réseau.
- L'élaboration de stocks de serveur, de périphériques réseau et d'applications n'entre pas dans le cadre de ce Service

#### **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.

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.