<<Hybrid Cost Optimization Service>>
Service d'optimisation des coûts d'infrastructure hybride

Ce document doit être lu conjointement avec le document « Prestation de services par Cisco » (How Cisco Provides Services), qui est intégré par renvoi au présent document.

Résumé du Service

Cisco fournit les Services et les Livrables énumérés ci-dessous pour le Service d'optimisation des coûts d'infrastructure hybride – (**UGS fixe AS : ASF-DCV1-G-HCO**)

Ce Service couvre les domaines suivants :

1. Gestion de projets
2. Service d'évaluation – Infrastructure hybride
3. Élaboration des exigences liées aux solutions
4. Développement de la conception de solution
5. Exécution de l'implémentation
6. Élaboration du Plan de test
7. Réalisation des tests
8. Évaluation – Optimisation des coûts et analyse de l'utilisation
9. Assistance à l'implémentation – Après l'évaluation
10. Transfert des connaissances
11. Assistance après l'implémentation

Voici les Documents livrables :

1. Plan du projet
2. Rapport d'évaluation de l'infrastructure hybride
3. Document des exigences de la solution
4. Document de conception de solution
5. Plan de test
6. Rapport d'optimisation des coûts dans le nuage et de l'utilisation sur site

Lieu de la prestation :

- Tous les services sont fournis à distance.

Facturation

- Les Services sont facturés après leur réalisation.

Si un Service ou un Document livrable est signalé pour examen, approbation et validation, les parties concernées feront appel au processus d'exécution et d'accusé de réception documenté dans le document Prestation de services par Cisco.

Portée des Services

Le tableau ci-dessous décrit la portée du Service :

Tableau 1. Portée des Services

Portée	Limité à
Nombre de plans Intersight Workload Optimizer créés	Jusqu'à 2
Nombre de règles Intersight Workload Optimizer créées	Jusqu'à 2
Nombre de configurations des coûts et de facturation Intersight Workload Optimizer	Jusqu'à 1
Nombre de paramètres opérationnels AppDynamics	Jusqu'à 1
Nombre de règles d'intégrité AppDynamics	Jusqu'à 3
Nombre d'actions personnalisées AppDynamics	Jusqu'à 2
Nombre de tableaux de bord personnalisés AppDynamics	Jusqu'à 1
Rapport de l'optimisation des coûts	Jusqu'à 1
Rapport de l'utilisation sur site	Jusqu'à 1
Assistance à l'implémentation	Jusqu'à 4 jours ouvrables
Assistance après l'implémentation	Jusqu'à 4 jours ouvrables

Gestion de projets

Cisco devra

- fournir un échéancier de projet où figurent les produits livrables, les étapes clés correspondantes, les événements planifiés relatifs au projet, les ressources et les échéances.

Service d'évaluation – Infrastructure hybride

Cisco devra

- recueillir des informations auprès du Client pour rédiger le Rapport d'évaluation de l'infrastructure hybride en effectuant ce qui suit :
  - organiser un (1) atelier d'évaluation à distance d'une journée ouvrable afin d'examiner les renseignements sur l'environnement existant du Client et de permettre à Cisco de cerner les exigences du Client pour les Services d'évaluation;
  - fournir un questionnaire pour recueillir des renseignements auprès du Client afin de rédiger le Rapport d'évaluation de l'infrastructure hybride;
  - tenir des entretiens (le nombre et la fréquence de tels entretiens seront établis à la discrétion de Cisco) avec les parties prenantes de l'organisation du Client; et
  - examiner la documentation et les données fournies par le Client;
- rédiger le Rapport d'évaluation de l'infrastructure hybride qui doit se limiter aux éléments suivants :
  - les difficultés et les problèmes des clients qui sont liés aux performances des infrastructures hybrides;
  - les applications principales qui ont des répercussions sur les objectifs de l'entreprise;

- les outils de surveillance et de gestion des alertes qui sont actuellement utilisés, ainsi que les processus permettant de détecter, de trier et de résoudre les problèmes d'infrastructure à l'aide de ces outils; et
- l'environnement des applications et les composants existants qui servent aux configurations informatiques, comme le système d'exploitation, les technologies et les intégrations de tiers;

- fournir un Rapport d'évaluation de l'infrastructure hybride pour examen et approbation.

Le Client devra

- présenter les informations et la documentation suivantes à la demande de Cisco :
  - la documentation détaillée concernant l'environnement technique du Client; et
  - la documentation sur l'architecture de l'infrastructure des applications;
- fournir à Cisco des commentaires sur le Rapport d'évaluation de l'infrastructure hybride par les moyens suivants :
  - déterminer les exigences précises et fournir la documentation requise;
  - participer à l'atelier d'évaluation;
  - participer aux entretiens; et
  - remplir le questionnaire dans les deux (2) jours ouvrables suivant sa réception;
- examiner et approuver le Rapport d'évaluation de l'infrastructure hybride pour examen et approbation.

Élaboration des exigences liées aux solutions

Cisco devra

- recueillir les renseignements du Client aux fins de la rédaction du Document des exigences de la solution par les moyens suivants :
  - transmettre au Client un questionnaire sur les exigences pour déterminer les objectifs commerciaux du Client et les exigences techniques dans le contexte de la solution;
  - examiner la documentation existante fournie par le Client en matière de conceptions actuelles et planifiées de l'architecture;
  - organiser un atelier à distance d'une demi-journée ouvrable sur l'élaboration des exigences liées aux solutions, afin de passer en revue les exigences de la solution proposée qui sont déterminées par le Client;
  - tenir des entretiens (le nombre et la fréquence de tels entretiens seront établis à la discrétion de Cisco) avec les parties prenantes de l'organisation du Client; et
  - organiser des réunions à distance avec le Client pour répondre aux questions relatives à la solution proposée (au besoin) dans le but de rédiger le Document des exigences de la solution;
- rédiger un Document des exigences de la solution qui doit se limiter aux éléments suivants :
  - les conditions préalables à la solution proposée comprenant notamment les suivantes :
    - l'autorisation de plateforme – Logiciel-service; et
    - l'accès à distance à l'environnement du Client;
  - les applications commerciales essentielles à surveiller, la technologie d'application et l'environnement; et
  - l'infrastructure commerciale essentielle à inclure dans le Service;
- transmettre le Document des exigences de la solution aux fins d'examen et d'approbation.

Le Client devra

- fournir à Cisco des commentaires sur le Document des exigences de la solution par les moyens suivants :
  - renvoyer le questionnaire sur les exigences rempli dans les cinq (5) jours ouvrables qui suivent sa réception;
  - transmettre les exigences spécifiques et les documents nécessaires, y compris les documents pertinents en lien avec la ou les conceptions architecturales actuelles ou prévues du Client;
  - participer à l'atelier sur l'élaboration des exigences liées aux solutions;
  - participer aux entretiens;
  - participer aux réunions à distance pour répondre aux questions relatives aux exigences du Client; et
  - fournir des schémas sur l'architecture des infrastructures et des applications pour l'environnement à surveiller;
- examiner et approuver le Document des exigences de la solution.

Développement de la conception de solution

Cisco devra

- recueillir et examiner les renseignements du Client pour rédiger le Document de conception de solution par les moyens suivants :
  - examiner les exigences du client incluses dans le Document des exigences de la solution pour rédiger le Document de conception de solution;
  - examiner la documentation de la conception de solution AppDynamics et Intersight Workload Optimizer (IWO) fournie par le Client; et
  - organiser des réunions à distance avec le Client pour répondre aux questions relatives à la solution proposée (au besoin) dans le but de rédiger le Document de conception de solution;
- rédiger le Document de conception de solution qui doit se limiter aux éléments suivants :
  - les détails de l'environnement actuel de l'infrastructure et des applications;
  - l'architecture de l'infrastructure d'application à optimiser;
  - les détails de l'implémentation d'Intersight Workload Optimizer pour configurer les coûts des plans, des politiques et de la facturation;
  - les détails de l'implémentation d'AppDynamics pour la création des règles d'intégrité, des actions personnalisées et des politiques; et
  - les détails de l'intégration d'AppDynamics et d'Intersight Workload Optimizer;

a. transmettre le Document de conception de solution aux fins d'examen et d'approbation.

Le Client devra

- présenter les informations suivantes à la demande de Cisco :
  - les réponses aux questions de Cisco concernant les exigences de la solution; et
  - la documentation détaillée concernant l'environnement technique du Client;
- fournir à Cisco des commentaires sur le Document de conception de solution par les moyens suivants :
  - produire les exigences précises et la documentation requise; et
  - participer aux réunions à distance pour répondre aux questions relatives aux exigences du Client;
- examiner et approuver le Document de conception de solution.

Exécution de l'implémentation

Cisco devra

- implémenter les produits Cisco traités dans le présent document conformément aux caractéristiques techniques des produits Cisco et exécuter les tâches et les procédures documentées dans le Document de conception de solution approuvé;
- terminer l'intégration d'AppDynamics et d'Intersight Workload Optimizer;
- terminer l'implémentation des plans, des politiques et de la configuration des coûts de la facturation d'Intersight Workload Optimizer; et
- terminer l'implémentation des règles d'intégrité, des actions personnalisées et des politiques d'AppDynamics.

Le Client devra

- gérer la livraison, l'installation et la configuration des équipements non fournis par Cisco qui sont nécessaires au fonctionnement des équipements fournis par Cisco;
- effectuer les tâches suivantes dans les trois (3) jours ouvrables suivant la mise en œuvre des Services de développement de la conception de solutions pour permettre à Cisco d'exécuter les services d'implémentation :
  - fournir un accès aux systèmes requis, comme le réseau du Client, les instances de logiciels-services des applications AppDynamics et Intersight Workload Optimizer, et les ressources des infrastructures pour l'implémentation; et
  - remplir les conditions préalables à l'implémentation, définies dans le Document de conception de solution approuvé;
- gérer toute procédure interne de gestion du changement du Client;
- apporter les corrections à l'équipement fourni par le Client ou installé, le cas échéant.

Élaboration du Plan de test

Cisco devra

- recueillir et examiner les renseignements du Client pour rédiger le Plan de test par les moyens suivants :
  - examiner les renseignements fournis par le Client;
  - organiser des réunions à distance avec le Client pour répondre aux questions relatives à la solution proposée (au besoin) dans le but de rédiger le Document du plan de test; et
  - organiser une séance d'examen de l'élaboration du Plan de test d'une durée de deux heures, à distance, afin de discuter avec le Client de l'ensemble du plan de test, des scénarios de test, du processus relatif à l'exécution et des outils à utiliser dans le cadre du test;
- rédiger un Plan de test qui se limite aux éléments suivants :
  - la portée de la couverture de test;
  - les scénarios de test;
  - les critères d'entrée et de sortie des tests;
  - l'environnement de test, outils et méthodes d'exécution de test; et
  - le processus pour élaborer un rapport des résultats de test;
- fournir le Plan de test pour examen et approbation.

Le Client devra

- émettre des commentaires sur le Document du Plan de test par les moyens suivants :
  - produire les exigences précises et la documentation requise;
  - participer aux réunions à distance pour répondre aux questions relatives aux exigences du Client; et
  - participer aux séances à distance concernant l'examen de l'élaboration du Plan de test;
- examiner et approuver le Plan de test.

Réalisation des tests

Cisco devra

- réaliser des tests conformément au document du Plan de test approuvé; et
- fournir le document du Plan de test mis à jour au Client pour y rajouter les résultats de test.

Le Client devra

- choisir un représentant pour aider à exécuter des tests et à en saisir les résultats.

Évaluation – Optimisation des coûts et analyse de l'utilisation

Cisco devra

- recueillir et examiner les renseignements du Client pour rédiger le Rapport d'optimisation des coûts dans le nuage et le Rapport d'utilisation sur site par les moyens suivants :
  - effectuer une analyse publique des coûts dans le nuage en utilisant les données de la plateforme Intersight Workload Optimizer (IWO) de l'environnement du Client; et
  - effectuer une analyse de l'utilisation sur site en utilisant les données de la plateforme Intersight Workload Optimizer (IWO) de l'environnement du Client;
- rédiger un Rapport d'optimisation des coûts dans le nuage et un Rapport d'utilisation sur site qui doivent se limiter aux éléments suivants :
  - le Rapport sur l'optimisation des coûts dans le nuage qui comprend ce qui suit :
    - la comparaison des coûts dans le nuage pour une utilisation actuelle et optimisée;
    - les actions recommandées pour optimiser les coûts dans le nuage; et
    - les données sur les stocks et l'utilisation du nuage;
  - le Rapport d'utilisation sur site qui comprend ce qui suit :
    - la comparaison de l'utilisation actuelle et optimisée des ressources de l'infrastructure sur site;
    - les actions recommandées pour optimiser les ressources de l'infrastructure sur site; et
    - les données sur les stocks et l'utilisation sur site;
- fournir le Rapport d'optimisation des coûts dans le nuage et de l'utilisation sur site pour examen et approbation.

Le Client devra

- émettre des commentaires sur le Rapport d'optimisation des coûts dans le nuage et de l'utilisation sur site par les moyens suivants :
  - fournir un accès aux systèmes requis, comme le réseau du Client, les instances de logiciels-services des applications AppDynamics et Intersight Workload Optimizer, et les ressources des infrastructures permettant à Cisco d'offrir des Services d'évaluation; et
  - choisir une partie prenante principale chez le Client qui collabore avec Cisco pour rédiger des rapports, le cas échéant;
- examiner et approuver le Rapport d'optimisation des coûts dans le nuage et le Rapport de l'utilisation sur site.

Assistance à l'implémentation – Après l'évaluation

Cisco devra

- fournir jusqu'à quatre (4) jours ouvrables de services d'assistance à distance lors de l'implémentation dans une période d'une (1) semaine civile (les « Services d'assistance à l'implémentation ») et les Services d'assistance à l'implémentation commencent le jour ouvrable suivant l'achèvement du Service d'évaluation – Services d'optimisation des coûts et d'analyse de l'utilisation;
- fournir des Services d'assistance après l'implémentation, qui seront fournis par une (1) ressource de Cisco, à titre d'avis et de conseils consultatifs sur les points suivants :
  - aider le Client pendant l'exécution des actions recommandées pour l'optimisation des coûts; et
  - aider le Client à vérifier son système une fois que les recommandations d'optimisation des coûts sont mises en place;
- fournir des Services d'assistance à l'implémentation, qui seront considérés comme achevés à l'un des jalons suivants, en fonction de celui qui survient en premier : l'épuisement du nombre de jours ouvrables défini ci-dessus ou la fin de la période d'assistance à l'implémentation.

Le Client devra

- prévoir au moins deux (2) ressources compétentes et formées pour travailler avec Cisco, au besoin, pendant la prestation des Services d'assistance à l'implémentation.

Transfert des connaissances

Cisco devra

- s'accorder sur la date de début des ateliers de Transfert des connaissances dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent l'achèvement des Services d'assistance à l'implémentation – Après l'évaluation;
- fournir des renseignements au Client concernant toute condition préalable à la séance de Transfert des connaissances pour tous les membres du personnel du Client désignés pour participer à l'atelier de transfert des connaissances, puis Cisco déterminera le format et la méthode de présentation appropriés pour l'atelier de Transfert des connaissances, qui se déroulera en anglais;
- organiser un (1) atelier de Transfert des connaissances à distance concernant les sujets indiqués ci-dessous, toutefois, cet atelier ne remplace pas la formation sur les produits liés à la solution et dure tout au plus quatre heures consécutives et réunit au maximum dix participants;

- assurer le Transfert des connaissances concernant les sujets précis suivants :
  - les détails de la solution implémentée; et
  - la documentation sur les produits AppDynamics et Intersight Workload Optimizer, et les ressources pour les utilisateurs;
- fournir le matériel de Transfert des connaissances connexe, le cas échéant, puis les services de Transfert de connaissances seront réputés complets à la livraison de l'atelier de Transfert de connaissances.

LE Client devra

- s'accorder avec Cisco sur la date de début des ateliers de Transfert des connaissances dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent l'achèvement des Services d'assistance à l'implémentation – Après l'évaluation;
- communiquer des renseignements complémentaires sur les exigences du Client pour permettre à Cisco d'offrir un atelier de Transfert de connaissances plus ciblé et adapté;
- fournir à Cisco le nom et le profil de base des membres du personnel participant à l'atelier de Transfert des connaissances au moins deux (2) jours ouvrables avant le début de l'atelier; et
- veiller à ce que les membres du personnel du Client participant aux ateliers de Transfert des connaissances respectent toutes les conditions préalables à l'atelier définies par Cisco.

Assistance après l'implémentation

Cisco devra

- fournir jusqu'à quatre (4) jours ouvrables de services d'assistance à distance après l'implémentation dans une période d'une (1) semaine civile (les « Services d'assistance après l'implémentation ») et les Services d'assistance après l'implémentation commencent le jour ouvrable suivant l'achèvement du Service d'assistance à l'implémentation – Après l'évaluation;
- fournir des Services d'assistance après l'implémentation, qui seront fournis par une (1) ressource de Cisco, à titre d'avis et de conseils consultatifs sur les points suivants :
  - l'assistance de dépannage;
- fournir des Services d'assistance après l'implémentation, qui seront considérés comme achevés à l'un des jalons suivants, en fonction de celui qui survient en premier : l'épuisement du nombre de jours ouvrables défini ci-dessus ou la fin de la période d'assistance après l'implémentation.

Le Client devra

- prévoir au moins deux (2) ressources compétentes et formées pour travailler avec Cisco, au besoin, pendant la prestation des Services d'assistance après l'implémentation.