



Description de service : << Infrastructure Integration Applications (IIA) Services>>

Services IIA (applications d'intégration de l'infrastructure)

Ce document décrit les Services IIA de Cisco.

Documents connexes : ce 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 et (3) Directives en matière de gravité et de signalisation progressive. 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 ce Service directement auprès de Cisco, ce document fait partie intégrante de votre contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement) convenu avec Cisco. En cas de conflit entre la présente Description de service et votre contrat MSA (ou contrat de service équivalent), 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/.

Ces Services IIA sont conçus pour compléter un contrat de soutien actuel pour la solution Applications d'intégration de l'infrastructure uniquement. Le cas échéant, Cisco doit fournir les Services IIA décrits ci-dessous, conformément aux indications spécifiées sur le bon de commande pour lequel Cisco a reçu les honoraires appropriés. Cisco doit fournir un devis pour les services (le « Devis ») précisant l'étendue des services et la durée de prestation de ces derniers par Cisco. Cisco doit recevoir un bon de commande faisant référence au devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document.

Résumé du service

Les Services IIA fournissent au Client une orientation sur la conception architecturale et le déploiement du logiciel IIA de Cisco. Cisco examinera également l'intégration de l'infrastructure actuelle du Client et évaluera les exigences futures en termes d'état et les besoins de l'entreprise, et

recommandera des améliorations spécifiques liées à l'intégration de l'infrastructure.

Dans le cadre de ces services, Cisco assistera le Client dans les activités de haut niveau suivantes :

- Découverte et analyse des exigences et cas d'utilisation du Client
- Évaluation de l'architecture du Client et conception de l'installation de la solution IIA
- Installation, configuration et validation de la solution IIA
- Évaluation des exigences d'intégration de l'infrastructure et recommandations d'améliorations spécifiques liées à l'intégration de l'infrastructure

Services IIA

Les Services IIA sont composés des Services décrits ci-dessous, que Cisco fournira au Client pendant les heures normales de travail (sauf mention contraire). Cisco fournira les dispositions d'assistance générale suivantes concernant la Gestion de projets pour tous les Services sélectionnés par le Client dans le cadre des Services.

Gestion de projets générale

Responsabilités de Cisco :

- Fournir au Client une liste des rôles et responsabilités des membres du personnel de Cisco désignés pour fournir les services.
- Fournir un Plan de gestion de projets (« PGP »). Le PGP est un document de référence à partir duquel le chef de projet Cisco peut gérer les produits livrables, évaluer l'avancement du projet et gérer les problèmes liés à la gestion du changement, ainsi que toute question courante.
- 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 un calendrier du projet où figurent les produits livrables, les étapes clés correspondantes, les événements planifiés relatifs au projet, les ressources et les échéances.
- 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 devant accéder à ses locaux, en respectant le nombre de jours ouvrables convenu avant la date à laquelle lesdits membres nécessitent cet accès.
- 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.
- Veiller à ce que le personnel clé (notamment les responsables de la conception et de la planification de l'architecture, les spécialistes en ingénierie de réseau et les personnes responsables de l'exploitation du réseau) soit disponible pour fournir des renseignements et participer aux séances d'examen, ateliers et autres activités de collecte de renseignements.
- Le chef de projet du Client veillera également à fournir à Cisco l'ensemble des renseignements, données et documents raisonnablement requis par Cisco pour fournir les Services. Ces informations comprennent, sans toutefois s'y limiter : (i) des renseignements relatifs aux exigences professionnelles du Client ainsi que celles liées au réseau, à la conception et à tout autre élément applicable; (ii) les documents fonctionnels et/ou techniques en lien avec lesdites exigences; et (iii) les cartes de topologie, les détails de configuration et l'infrastructure du réseau actuelle et proposée.
- Identifier l'interlocuteur principal et un suppléant sur site en charge de la fourniture des renseignements, de l'obtention des autorisations d'accès et de la coordination avec d'autres entités ou tiers en ce qui a trait aux Services fournis sur le site.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Assurer la coordination avec les tiers externes, notamment pour les activités de télécommunications nationales associées aux produits livrables et aux calendriers.
- S'assurer que toute demande de Cisco de renseignements ou documents nécessaires dans le cadre du projet est fournie conformément à un nombre convenu de jours ouvrables après la demande.

Découverte et évaluation des exigences du Client

Responsabilités de Cisco :

- Organiser un atelier de découverte avec les parties prenantes du Client et les architectes de l'entreprise pour comprendre les objectifs commerciaux, les exigences techniques et les exigences en matière de B2B et B2C du Client.
- Pendant l'atelier de découverte, examinez les capacités techniques et fonctionnelles de l'infrastructure réseau

existante du Client (y compris, entre autres, les détails sur les plateformes, les serveurs, les applications et les anciens systèmes).

- Déterminer les exigences d'intégration des applications.
- Effectuer une évaluation des cas d'utilisation de haut niveau fournis par le Client.
- Créer la Conception globale (HLD) qui est un canevas d'architecture décrivant les principales exigences et les objectifs du Client liés à la conception. La Conception globale comprend également les cas d'utilisation fournis par le Client.

Responsabilités du Client :

- S'assurer que les principales parties prenantes participent à l'atelier de découverte en fournissant des objectifs commerciaux et des exigences techniques.
- Fournir à Cisco les renseignements et documents nécessaires concernant les capacités techniques et fonctionnelles de l'infrastructure réseau existante du Client.
- Fournir à Cisco les cas d'utilisation de haut niveau à inclure dans l'évaluation.

Conception architecturale

Responsabilités de Cisco :

- Organiser des discussions sur la conception détaillée avec les propriétaires des applications du Client, des experts en matière d'application et des architectes.
- Selon les cas d'utilisation de haut niveau fournis par le Client pendant l'atelier de découverte, créer des cas d'utilisation détaillés conformément aux spécifications techniques et exigences fonctionnelles suivantes :
 - a) points d'intégration et type d'intégrations requis;
 - b) critères de version et de compatibilité;
 - c) médiation (message ou service);
 - d) routage (contenu, contexte, politique, en fonction de règles, Pub/Sub, file d'attente, LB automatique, basculement automatique);
 - e) messagerie (persistance, non-persistance, séquençage, distribution);
 - f) transformation de données (p. ex., CSV, JASON, XML);
 - g) transformation de protocoles (p. ex., HTTP/S, JMS, JDBC, SMTP);
 - h) transformation de services Web (p. ex., SOAP, REST);
 - i) gestion des erreurs et des exceptions;
 - j) journalisation et audit;
 - k) sécurité (p. ex., contrôle d'accès, LDAP, intégrité, confidentialité);
 - l) évolutivité, redondance et équilibrage de charge;
 - m) interaction de système de messagerie; et
 - n) détermination du nombre et du type d'environnements vers lesquels effectuer une livraison (test, développement, production).
 - o) création de documents de mappage entre les applications à intégrer

- Créer le Document des exigences du Client (CRD) qui décrit les exigences fonctionnelles détaillées pour la solution IIA.
- Créer le Document de conception détaillée (DDD) qui décrit la conception détaillée du système et les schémas d'architecture proposés pour le déploiement de la solution IIA.
- Fournir une orientation consultative au Client concernant la conception/le développement de code en fonction de la conception du système pour les cas d'utilisation détaillés. Les cas d'utilisation détaillés serviront de modèle pour tout autre cas d'utilisation ultérieur.
- Fournir au Client les meilleures pratiques et les recommandations associées aux modèles d'intégration pour le déploiement de la solution IIA.

Responsabilités du Client :

- S'assurer que les architectes et les propriétaires des applications participent avec Cisco aux discussions sur la conception.
- Veiller à la sécurité de l'information et à la disponibilité de ressources chargées des opérations de développement tout au long du projet.
- Fournir à Cisco les renseignements et les documents nécessaires à l'identification des modèles d'intégration existants de l'entreprise.
- Collaborer dans la détermination de modèles d'intégration pour le déploiement de la solution IIA.

Services de déploiement de la solution IIA

Responsabilités de Cisco :

- Fournir une orientation consultative au Client pour l'installation, la configuration et la validation de la solution IIA dans les environnements de test, de développement ou de production du Client.
- Fournir au Client des recommandations concernant les points suivants : a) la planification de la capacité; b) l'adaptation des performances; c) la surveillance et la gestion; d) la gouvernance; e) l'intégration continue; et f) le déploiement de la solution IIA.
- Examiner les nomenclatures (« BOM »), les services et les ressources réseau, ainsi que les exigences informatiques fournis par le Client pour le déploiement.
- Créer un Plan de mise en œuvre qui décrit les procédures à considérer pour le déploiement.
- Créer le Système prêt à être utilisé (SRFU) qui détaille les scénarios de test à utiliser pour valider l'intégration du système.
- Fournir une orientation consultative au Client pendant que ce dernier exécute les tests des cas d'utilisation.
- Créer le Dossier d'exploitation de la solution IIA pour les opérations de développement.
- Organiser des sessions de transfert de connaissances avec les équipes du Client.

Responsabilités du Client :

- Fournir à Cisco les exigences informatiques, les services et les ressources réseau, ainsi que les nomenclatures.
- Fournir à Cisco la configuration d'infrastructure, les données de test (le cas échéant) et un accès opportun aux ressources fonctionnelles, techniques et commerciales appropriées, telles que les architectes et les spécialistes en ingénierie dotés des compétences et des connaissances requises pour prendre en charge le déploiement.
- Fournir les renseignements nécessaires pour que Cisco élabore les critères et les procédures de test à utiliser dans le SRFU.
- Fournir à Cisco un accès (par l'intermédiaire d'une console ou à distance, selon les exigences de Cisco) à l'environnement de déploiement cible (serveur physique ou virtuel).
- S'assurer que l'équipe chargée des opérations de développement du Client est disponible pour fournir une assistance pendant le déploiement.
- S'assurer que les architectes et les propriétaires des applications du Client valident la réussite du déploiement conformément au SRFU convenu.
- Exécuter les tests des cas d'utilisation (y compris les tests UAT ainsi que les tests relatifs aux tolérances ou aux performances) conformément au SRFU convenu.
- Déterminer les ressources du Client qui participeront aux sessions de transfert de connaissances et convenir avec Cisco de la méthode de prestation et des sujets abordés lors des sessions de transfert de connaissances, réalisées dans un délai de jours ouvrables convenu mutuellement à partir de l'exécution du déploiement de la solution IIA.

Recommander des améliorations en matière d'intégration de l'infrastructure

Responsabilités de Cisco :

- Évaluer les exigences en matière d'intégration de l'infrastructure et recommander des améliorations spécifiques liées à l'intégration de l'infrastructure

Responsabilités du Client :

- Fournir à Cisco les renseignements et documents nécessaires concernant les capacités techniques et fonctionnelles de l'infrastructure réseau existante du Client.
- Fournir à Cisco la configuration d'infrastructure, les données de test (le cas échéant) et un accès opportun aux ressources fonctionnelles, techniques et commerciales appropriées, telles que les architectes et les spécialistes en ingénierie dotés des compétences et des connaissances requises pour prendre en charge les activités de Cisco concernant l'évaluation des exigences et les recommandations.