<< Service Description: Advanced Services – Fixed Price
Cisco Wireless LAN Subject Matter Expert (SME) Support Service >>
Description de service : Services avancés – Prix fixe
Service d'assistance experte pour réseau local sans fil Cisco
(ASF-CORE-WLAN-SME)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe concernant le service d'assistance experte pour réseau local sans fil.

Documents connexes : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également disponibles à l'adresse www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ : (1) Glossaire : (2) Liste des services non couverts. Tous les termes en majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

Vente directe par Cisco. Si vous avez acheté 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 services couvrant l'achat de Services avancés auprès de Cisco (le « 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 au Contrat de conditions générales accessible à l'adresse 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 des conditions générales analogues, la présente Description de service sera régie par les conditions générales du Contrat-cadre de revente, ainsi que par les conditions générales figurant au Contrat de conditions générales de revente EDT, accessible 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 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, le cas échéant, 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/.

Assistance experte

Résumé des services

Fournir une assistance technique à distance et sur place afin d'aider un Client pour la vérification et le déploiement des produits, services et technologies de réseau local sans fil de Cisco. Fournir une assistance pour la conception et le dépannage dans le cadre du déploiement et des aspects opérationnels.

Produits livrables

- Il n'existe aucun élément livrable spécifique autre que le service de soutien-conseil technique.

Les services comprennent les éléments suivants :

- Quarante (40) heures d'assistance experte à distance et sur place pour le réseau local sans fil.

Les services sont conformes aux paramètres suivants :

- Pas de documentation ni de configuration.
- Consultation sur place et sur WebEx.

Lieu de la prestation

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

Assistance experte

Responsabilités de Cisco

- Fournir les services d'un expert en réseau local sans fil pour une période de 40 heures cumulatives, sur une période de 3 mois. Ce service peut être fourni sur place et à distance. Remarque : Toute journée partielle (moins de 8 heures) sera considérée comme un minimum de 8 heures, quelle que soit la durée à des fins de décompte du total des heures.
- Voici l'ensemble de compétences ou de capacités types du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :
  - Expert de Cisco certifié en réseau sans fil (CWNE), expert de Cisco certifié en interréseau (CCIE) ou compétences équivalentes.
  - Planification, conception, mise en œuvre, exploitation et optimisation des réseaux sans fil et IP pour les solutions du Réseau sans fil unifié de Cisco ou pour les solutions sans fil Meraki gérées en nuage.
  - Capacité à définir ou à analyser les exigences des services de mise en réseau.
  - Conception réseau à radiofréquences (« RF ») 802.11 et sondage RF, planification du site et analyse du spectre.
  - Configuration, conception et dépannage de la sécurité du réseau sans fil 802.1x.
  - Conception et soutien de l'accès d'invité, de l'emplacement sensible au contexte et des solutions Voix sur WLAN.
  - Outils de gestion, caractéristiques et meilleures pratiques liés au réseau local sans fil, y compris le déploiement et le soutien de Cisco Prime Infrastructure (PI).
  - Analyse et interprétation des données opérationnelles du réseau local sans fil et exploitation des solutions Mobility Insight Services (MIS).
  - Connaissance des cas d'utilisation avancée du sans-fil, y compris la conception de réseau sans fil de haute densité (HD), les expériences mobiles connectées (CMX) et les analyses basées sur l'emplacement.
  - Conception et optimisation du réseau sans fil convergent.
  - Configuration et dépannage des clients sans fil 802.11 y compris les appareils cellulaires.
  - Caractéristiques et fonctionnalités des logiciels Cisco.
  - Optimisation du réseau sans fil unifié 802.11 et des réseaux sans fil gérés en nuage.
  - Configuration d'appareils de routage et de commutation sans fil.
  - Capacité à donner des séances de formation et de mentorat individuel sur la technologie du réseau local sans fil.

- Passer en revue avec le Client toutes les conclusions et recommandations recueillies ou découvertes durant la période d'assistance.

- Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :
  - Produits, services et technologies de réseau local sans fil de Cisco.
  - Conception et mise en œuvre d'un réseau local sans fil pour aider le Client à atteindre ses objectifs commerciaux.
  - Organisation de séances de formation et de mentorat individuel sur la technologie du réseau local sans fil.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique (tel qu'un chef de projet ou un chef de l'équipe spécialisée en ingénierie) pour l'ensemble des problèmes relatifs au réseau local sans fil.
- Fournir un accès physique ou à distance aux installations pour toutes les zones concernées par le déploiement du réseau local sans fil et fournir un accès réseau à distance via le RPV IPSec.
- Fournir à Cisco un accès de niveau administrateur aux composants de l'infrastructure de réseau local sans fil, notamment les points d'accès, les contrôleurs de réseau local sans fil, les commutateurs de réseau local, les serveurs de contrôle d'accès, les systèmes de gestion du réseau et les composants liés.
- Identifier toutes les modifications des locaux/bureaux, de l'installation d'équipement et de la conception ou de l'architecture réseau câblée du Client qui ont été apportées après la mise en œuvre de la conception RF.
- Fournir la documentation technique, les schémas de réseau, les topologies et les configurations des périphériques réseau pour toutes les zones concernées par le déploiement du réseau local sans fil.
- Fournir à Cisco un accès de niveau administrateur aux composants de l'infrastructure de réseau local sans fil, notamment les points d'accès, les contrôleurs de réseau local sans fil, les commutateurs de réseau local, les serveurs de contrôle d'accès, les systèmes de gestion du réseau et les composants liés.
- Examiner avec Cisco le résumé des activités et des problèmes découverts durant la période d'assistance.

Gestion de projets

Responsabilités de Cisco

- Fournir au Client la liste des membres désignés du personnel de Cisco et les rôles et responsabilités de chacun.
- Fournir un Plan de gestion de projets (« PGP »). Le PGP est un document de référence à partir duquel le chef de projet (PM) Cisco peut gérer les produits livrables, évaluer l'avancement du projet et gérer les problèmes de 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 de projet soulignant les produits livrables, les étapes correspondantes, les événements planifiés dans le cadre du projet, les ressources et les délais.
- 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.
- Transmettre au Client un rapport hebdomadaire sur l'avancement 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 ce que Cisco dispose de l'ensemble des renseignements, données et documents raisonnablement nécessaires pour que Cisco puisse fournir les Services et se conformer aux responsabilités de Cisco. Ces renseignements 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 les personnes-ressources principales autorisées par le Client et leurs remplaçants. Ces personnes doivent fournir les renseignements nécessaires, obtenir les autorisations d'accès et assurer la coordination des Services sur site avec d'autres structures et tierces parties.
- 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, les produits livrables et les calendriers.
- Sauf disposition contraire prise entre les parties, veiller à ce que toute demande de renseignements ou de documentation en lien avec le projet et formulée par Cisco soit satisfaite dans les deux (2) jours ouvrables.

Responsabilités générales du Client

- Le Client permettra à Cisco d'utiliser les renseignements sur le réseau du Client collectés et les données reliées à l'exécution du Service décrit dans les présentes, ainsi que de recommander des produits/services supplémentaires pouvant aider le Client à exécuter des activités connexes ou de façon générale des activités administratives et commerciales dans la mesure où les renseignements sur le réseau du Client ne lui sont pas attribuables. Dans la mesure où tous les renseignements recueillis sur le réseau du Client sont considérés comme confidentiels, Cisco protégera ces renseignements conformément aux conditions de l'entente conclue entre les parties et conformément à la politique de conservation des données de Cisco.
- 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 Cisco sont basés sur les renseignements que Cisco reçoit du 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 aux présentes.
- 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 de renseignements prévues (entretiens, réunions 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 quatre-vingt-dix (90) jours civils à compter de l'envoi d'un Bon de commande à Cisco pour les Services décrits aux présentes.

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.