<< Service Description : Advanced Services – Fixed Price >> Description du service : Services avancés – Prix fixe

<< Media Network Readiness Assessment (Medium) ASF-CORE-UC-MRAM >> Évaluation de l'état de préparation du réseau multimédia (moyen) ASF-CORE-UC-MRAM

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service d'évaluation de l'état de préparation du réseau multimédia (moyen).

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 et (3) Supplément sur les outils de collecte de données du réseau de Cisco. 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 souscrit ces services directement auprès de Cisco pour votre propre usage interne, ce document est intégré à votre contrat cadre de services (MSA), à votre contrat de services avancés (ASA) ou à tout autre contrat de services 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 disponible 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 services 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 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 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 qu'une copie des autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/.

Évaluation de l'état de préparation du réseau multimédia (moyen)

Résumé du service

Le service d'évaluation de l'état de préparation du réseau multimédia évaluera le réseau du client pour ce qui concerne sa capacité à prendre en charge le trafic voix et vidéo et produira ensuite des recommandations.

Le service d'évaluation de l'état de préparation du réseau multimédia (moyen) englobera :

- Deux (2) centres de données
- Dix (10) périphériques par centre de données
- Cinq (5) sites à distance
- Sept (7) périphériques par site à distance
- Dans un délai de sept (6) semaines
- Jusqu'à une (1) visite du site.

Produits livrables

- Rapport d'évaluation du réseau multimédia (voix/vidéo)

Lieu de la prestation

Les Services sont fournis à distance au Client.

Gestion de projet

Responsabilités de Cisco

- Fournir une liste des rôles et responsabilités des membres du personnel Cisco désignés qui s'appliquent en vertu du présent Service.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Fournir l'identité des membres du personnel de Cisco devant accéder aux locaux du Client avant la date à laquelle lesdits membres nécessitent cet accès.
- Le Service de gestion de projets comprendra un Plan de gestion de projets (« PGP »), fourni par Cisco, qui fera l'objet d'un accord commun. 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.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique qui jouera le rôle de personne-ressource principale auprès de la ressource Cisco désignée.
- Faire en sorte que le personnel clé du Client (concepteurs et planificateurs d'architecture, ingénieurs réseau, responsables de l'exploitation des réseaux, personnes-ressources sur les lieux) soit disponible pendant l'exécution des Services (pour fournir des renseignements, participer aux séances d'analyse et veiller à ce que les lieux soient accessibles pour l'exécution des Services).
- Fournir les exigences documentées du Client (professionnelles et techniques) et les spécifications de conception d'architecte réseau de haut niveau.
- Fournir des documents sur la conception de l'infrastructure réseau existante du Client, notamment les fonctionnalités et services, le plan de routage, le schéma d'adressage, les flux de données et d'appels, les plans de composition, les politiques de sécurité, l'administration réseau et les processus opérationnels, respectivement.
- Répondre dans un délai de deux (2) jours ouvrables aux demandes de renseignements ou de documentation soumises par Cisco, sauf disposition contraire entre les parties.
- Tel que le requiert la prestation de services par Cisco, assurer la coordination avec les tiers du Client, notamment pour les activités de télécommunications nationales.
- Au besoin, apposer une signature autorisée afin de confirmer la réception des Produits de Cisco à l'emplacement de livraison.
- Fournir l'équipement de test.
- Il incombe entièrement au Client de déterminer ses exigences et de décider de mettre en œuvre toute recommandation de Cisco en matière de conception, d'enjeux commerciaux ou d'autres questions.

Évaluation

Responsabilités de Cisco

- S'entendre avec le Client au sujet des sites subordonnés à l'évaluation, qui portera sur deux (2) centres de données, deux (2) édifices de type campus et quatre (4) petits bureaux à distance.
- L'évaluation de l'état de préparation du réseau permettra d'évaluer jusqu'à 10 périphériques dans un centre de données et jusqu'à quatre périphériques pour les sites à distance.
- Collaborer avec le Client pour comprendre son environnement actuel et pour cerner précisément les exigences du Client à l'égard des services d'évaluation.
- Installer le matériel ou les logiciels de Cisco sur les ordinateurs fournis par le Client avec le soutien du Client.
- Les outils de collecte des données seront déployés une seule fois pour recueillir les données provenant de tous les emplacements
- Cisco excutera la simulation vocale pendant une (1) semaine de travail.
- Recueillir de l'information dans l'environnement existant du Client au moyen des outils et techniques d'évaluation de Cisco.
- Évaluer l'architecture et les contrôles techniques de l'environnement existant.
- Effectuer des séances d'entrevue (le nombre et la fréquence de ces entrevues seront établis à la discrétion de Cisco) auprès du personnel technique et opérationnel clé du Client pour réunir et analyser l'ensemble des éléments requis qui sont pertinents pour l'évaluation.
- Utiliser les outils de collecte de données pour recueillir et pour valider les renseignements concernant l'infrastructure vidéo d'entreprise du Client, notamment l'architecture, les topologies, les exigences d'utilisation, les objectifs de conception et la politique de sécurité. Les outils de collecte de données comprennent notamment : a) un outil de collecte de vidéos (sur l'ordinateur portable ou l'ordinateur du Client); b) l'agent d'évaluation de l'accord de service (USB) (installé sur l'ordinateur portable ou l'ordinateur fourni par le Client).
- Selon l'information recueillie, évaluer la mesure dans laquelle le réseau du Client est adapté pour le trafic vidéo. L'évaluation portera sur les aspects suivants : a) la capacité et le rendement du réseau; b) la disponibilité du réseau; c) la qualité du service et d) les protocoles multidiffusion.
- Élaborer le rapport d'évaluation des médias et le rapport d'évaluation du réseau qui comprendront : a) un sommaire; b) un résumé de l'architecture réseau; c) un résumé du réseau représentatif; d) un résumé de l'information réunie; e) les hypothèses sur lesquelles Cisco a fondé la réalisation de l'évaluation et f) les résultats et les recommandations de l'évaluation.
- Offrir une (1) séance technique sur les détails du sommaire du projet à l'équipe technique responsable du projet pour le Client.
- À l'achèvement de la séance technique, soumettre le rapport d'évaluation des médias et le rapport d'évaluation du réseau pour examen et approbation.

Responsabilités du Client

- Désigner une seule personne-ressource qui agira comme contact technique principal auprès du personnel de Cisco et qui participera aux entretiens.
- Cinq (5) jours ouvrables avant le début des entretiens avec Cisco, transmettre à Cisco les exigences ou les documents concernant les éléments suivants : a) les normes, la conception, la configuration, le fonctionnement et la topologie de la solution; b) le matériel, les logiciels, les applications et le fonctionnement de l'infrastructure technique; c) la connectivité de la solution; d) la politique de sécurité et les exigences connexes; e) des renseignements supplémentaires concernant les applications et technologies (p. ex., centre de données, réseau, mobilité, vidéo, sécurité); f) les descriptions de services; g) le nombre de canaux; h) les projets d'évolutivité des services; i) les réseaux; j) les diagrammes; k) les renseignements sur la conception du réseau et l) la longueur de la boucle.
- Prévoir des ressources techniques qui travailleront avec les spécialistes en ingénierie de Cisco pour installer les outils de collecte de données. Ces ressources techniques se chargeront aussi de résoudre tout problème lié au réseau ou au pare-feu qui pourrait nuire au bon fonctionnement des outils de collecte de données.
- Veiller à ce que les spécialistes en ingénierie qui connaissent la conception et le fonctionnement du réseau du Client participent aux entretiens et donnent suite aux demandes de Cisco pour obtenir de plus amples renseignements ou éclaircissements.

- Fournir des ordinateurs portables ou des ordinateurs personnels qui satisfont aux exigences prévues par Cisco à chaque emplacement visé par l'évaluation.
- Prévoir du personnel pour soutenir l'installation du matériel ou des logiciels de Cisco sur les ordinateurs fournis par le Client.
- Faire un suivi du rendement du réseau pendant les tests et rendre compte des anomalies.
- Examiner et approuver le Rapport d'évaluation.

Service non compris dans l'évaluation

- Solution ou réparation des problèmes découverts pendant l'évaluation.
- Si des périphériques ou des sites doivent aussi faire l'objet de l'évaluation, en plus de ceux signalés dans la présente description du service, il faudra créer un énoncé de travail distinct portant sur ces périphériques ou sites supplémentaires.

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 sont fondés 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.
- Faire en sorte que le personnel du Client soit disponible pour participer aux opérations au cours de la prestation des services.
- Selon les demandes de Cisco, offrir l'aide et les ressources nécessaires pour que les Services soient fournis et achevés dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours civils à compter de l'envoi d'un bon de commande à Cisco pour l'obtention des Services, y compris la communication d'information et la participation à des séances prévues pour recueillir de l'information, ainsi qu'à des entretiens, réunions et téléconférences tenus à cette fin.
- Il est reconnu que les services fournis se limitent au conseil, à l'assistance et à l'orientation techniques.
- Le Client est responsable d'installer les outils de collecte des données avec l'aide de l'ingénieur de Cisco.
- Le Client est responsable du déploiement des sondes (sondes USB ou modèle Open Virtual Appliance (OVA)).
- L'ensemble du matériel, des logiciels ou des licences doivent prendre en charge le serveur de collecte de données.
- Pour la solution USB, le Service doit faire appel à un (1) ordinateur portable fourni par le Client comprenant un périphérique USB, de même qu'un outil d'évaluation de l'accord de service vidéo (VSAA), pour le déploiement du terminal vidéo.
- Pour la solution OVA, le Service doit faire appel à un (1) ordinateur portable Windows fourni par le Client comprenant un OVA VSAA pour le déploiement du terminal vidéo.
- Veiller à ce que les ports de réseau ou de sécurité (pare-feu) nécessaires soient ouverts pour la simulation de trafic. Cisco produira une liste des ports nécessaires.
- Veiller au dépannage de tout problème de réseau ou de sécurité (de pare-feu) qui surviendrait pendant la simulation de trafic.
- Veiller au dépannage de tout problème de réseau ou de sécurité (de pare-feu) qui surviendrait pendant la simulation de trafic.
- Endosser la responsabilité globale pour tout processus commercial et pour l'incidence de tout changement de processus.
- Le ou les ordinateurs portables fournis par le Client pour l'engagement doivent respecter les spécifications suivantes : a) processeur Intel Pentium 4 ou version ultérieure; b) vitesse de la CPU : 2 GHz ou plus; c) taille de la mémoire vive : au moins 2 Go; d) Ethernet : 1 Gig; e) Taille d'introduction en mémoire : aucune; f) clé USB : requise pour la solution USB et non requise pour la solution OVA. Clés USB 2.0 dont la taille s'établit de 8 Go à 32 Go. Les clés USB dont la taille est supérieure à 32 Go ne fonctionneront pas et ne seront pas prises en charge. Sur l'ordinateur personnel ou portable, les clés USB 3.0 et les ports USB 3.0 ne sont pas pris en charge; g) espace disque : au moins 16 Go pour OVA et non requis pour la solution USB; h) logiciels : a) pour la solution USB : système d'exploitation Linux Fedora 20, logiciel VSAA Creator; b) pour la solution OVA : fichier VSAA OVA, Virtual Box Manager ou VMware Workstation; i) les privilèges d'administrateurs sont requis sur l'appareil hôte.
- Exigences minimales de matériel et de logiciels pour une installation sur serveur : a) système d'exploitation : pour la solution USB : Linux Fedora 20 seulement; b) système d'exploitation : pour la solution OVA : Linux Centos 7 seulement; c) matériel : au moins 2 processeurs XEON dont la vitesse s'établit à au moins 3.0 GHz, mémoire vive de 4 Go maximum, interface d'Ethernet GigE intégrée dans la carte mère et disques durs SCSI dont la capacité totale est de 100 Go au moins.
- Les outils de collecte de données installés au cours de l'engagement doivent être opérationnels jusqu'à ce que le spécialiste en ingénierie de Cisco ait récupéré les dernières données et les ait transférées sur support sécurisé.
- Les services sont fondés sur l'hypothèse voulant que le ou les ordinateurs portables que fournit le Client soient installés et fonctionnels sur le réseau du Client au moins 24 heures pour que l'information requise soit recueillie pour l'évaluation ou les évaluations.
- Les données recueillies pendant l'évaluation seront téléversées dans un serveur en nuage pour l'élaboration du Rapport d'évaluation. Ce serveur en nuage n'est pas accessible au public.
- Les Services ne comprennent pas la solution ou la réparation des problèmes découverts pendant la prestation des Services d'évaluation.

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.