



## <<Service Description: Cisco One WAN Foundation for Collaboration (Low) Service Description -Fixed Services>>

### Description de service : description des services de la base du réseau WAN Cisco One pour la vidéo (niveau bas) - Services à prix fixe

Le présent document décrit les Services de la base du réseau WAN Cisco ONE pour la vidéo (niveau bas).

**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/).

#### Base du réseau WAN Cisco ONE pour la vidéo (niveau bas)

### Résumé des services

L'assistance de planification et de conception (les « Services ») fournie au Client pour le déploiement de la base du réseau WAN Cisco ONE pour la vidéo (niveau de complexité moyen) pour jusqu'à dix (10) filiales et/ou deux mille (2 000) utilisateurs (prêt pour le provisionnement). Aucun service de déploiement ne sera compris dans ce service.

#### Produits livrables

Plan de gestion de projets

Évaluation de la préparation du réseau :

- Modèle de questionnaire d'évaluation de la préparation du réseau
- Modèle de fiche de collecte de données
- Rapport d'évaluation de l'état de préparation du réseau

Modèle(s) de questionnaire(s) des besoins du Client

Rapport sur les exigences du client

Rapport de validation de l'architecture (conception globale réexaminée par le Client)

Exigences et étude du site :

- Modèles d'étude de site
- Spécification des exigences du site

Conception détaillée :

- Rapport de conception détaillé

Plan de mise en œuvre du réseau

Plan de test des solutions et de l'acceptation du site

#### Lieu de la prestation

Les services sont fournis au Client à distance conformément à la présente description de service.

#### Gestion de projets

#### 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 »). 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 relatifs à la gestion du changement et toute question courante.
- Collaborer avec le Client afin d'identifier et de documenter les dépendances, les risques et les problèmes associés au bon déroulement 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.
- Indiquer au Client l'identité du personnel qui doit accéder à ses locaux, au moins dix (10) jours ouvrables avant la date d'accès prévue.
- Transmettre au Client un rapport hebdomadaire sur l'avancement du projet.
- Fournir un transfert, des actions de suivi, les enseignements tirés et les rapports d'exceptions (au besoin) concernant la réalisation du projet.
- 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 écrite contraire prise entre les parties, veiller à ce que toute demande de renseignements ou de documentation en lien avec le projet ou formulée par Cisco soit satisfaite dans les trois (3) jours ouvrables.

### Évaluation de la préparation du réseau

#### **Responsabilités de Cisco**

- Obtenir du Client les deux (2) sites où l'évaluation de la Préparation du réseau sera effectuée.
- Obtenir les schémas de topologie de réseau à jour du Client pour les sites à évaluer avec des renseignements sur l'architecture actuelle du réseau, les configurations des périphériques, les exigences d'utilisation du réseau, les objectifs de conception, la politique de sécurité et les rapports d'utilisation concernant la portée et l'architecture a) du réseau sans frontières, b) de la vidéo et c) du centre de données du projet.
- Envoyer aux personnes-ressources du Client le questionnaire de la solution d'architecture et le document technique respectif relatifs aux outils et à la sécurité avant la réunion de lancement du projet.
- Effectuer des entretiens avec des membres clés de la structure du Client, concernés par l'infrastructure technique existante. Examiner et vérifier les renseignements du réseau du Client en ce qui concerne la portée a) des exigences commerciales, d'application, techniques, et opérationnelles et b) des projets technologiques futurs du projet.
- Examiner et analyser les révisions logicielles/matérielles existantes sur le réseau et recommander la mise à niveau de ces révisions afin d'exécuter la Solution d'architecture Cisco (« Solutions ») qui peut inclure : Architecture de collaboration.
- Utiliser les Outils de collecte de données de Cisco ou de tierces parties pour simuler le trafic sur le réseau, mesurer les retards, les paramètres de gigue et de perte de paquets, et présenter des recommandations en vue d'éliminer ou de minimiser ces valeurs afin d'offrir une Qualité de service (QoS) acceptable sur le réseau.
- Effectuer une Analyse de disponibilité à partir de l'examen de la conception réseau afin de déterminer les problèmes potentiels de configuration et de conception d'infrastructure pouvant affecter la résilience et la disponibilité du réseau.
- Consulter à distance le Rapport d'évaluation de l'état de préparation du réseau avec le Client.

#### **Responsabilités du Client**

- Fournir au Chef de projet (PM) Cisco une liste des membres du personnel désignés par le Client pour participer à la prestation du présent Service.
- 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 sessions 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 assumer ses responsabilités dans le cadre du présent Service. 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 place responsable de la fourniture des renseignements nécessaires, de l'obtention des autorisations d'accès et de la coordination avec les autres entités ou tierces parties en ce qui a trait aux Services fournis sur le site.

### Responsabilités du Client

- Le Client est tenu d'informer les membres du personnel de la tenue d'entretiens et de réunions de lancement, et doit veiller à les libérer pour qu'ils puissent y participer.
- Informer Cisco des deux (2) sites où l'Évaluation de la préparation du réseau sera effectuée.
- Fournir à un Spécialiste en ingénierie consultant réseau Cisco les schémas de topologie de réseau mis à jour et des renseignements concernant l'architecture actuelle du réseau, la configuration des dispositifs, les exigences d'utilisation du réseau, les objectifs de conception, la politique de sécurité et les rapports d'utilisation suivants concernant la portée et l'architecture a) du réseau sans frontières, b) de la vidéo et c) du centre de données du projet.
- Autoriser le Personnel de Cisco à accéder en toute sécurité et à distance aux sites des Clients où l'Évaluation de la préparation du réseau sera réalisée.
- Identifier les membres du personnel impliqués sur chacun des sites et coordonner la planification des réunions et des collectes de données.
- Le Client reconnaît que l'achèvement des Services dépend du fait que Cisco puisse utiliser les Outils de collecte de données ou des outils de tierces parties.
- Le Client fournira les renseignements demandés cinq (5) Jours ouvrables avant l'installation des Outils de collecte de données. Les renseignements demandés peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter : le fichier source, le protocole SNMP, Telnet, les commandes d'affichage et le serveur Syslog.
- Le Client accepte d'assurer la disponibilité du réseau pour l'installation des outils de collecte de données, et fournir ainsi un espace sécurisé avec accès physique restreint, une installation sécurisée protégée par le pare-feu du Client et un accès à tous les périphériques du réseau.
- Le Client informera Cisco des modifications effectuées sur le réseau (ajout ou suppression de Produits et modifications apportées aux renseignements d'identification des Produits notamment) et de toute modification apportée au Syslog, au DNS, au proxy et à l'adresse IP des serveurs de la passerelle.
- Le Client doit restituer les Outils de collecte de données à Cisco immédiatement après que Cisco en a fait la demande, à la date qui intervient le plus tôt entre (i) l'achèvement des Services et (ii) la demande par Cisco de lui retourner les Outils de collecte de données.
- Consulter à distance le Rapport d'évaluation de l'état de préparation du réseau avec Cisco.

### Élaboration des exigences du client

#### Responsabilités de Cisco

- Obtenir du Client toute la documentation à jour de stratégie, de feuilles de route et de conception prévues (le cas échéant) à des fins d'examen avant la ou les réunions et/ou le ou les entretiens consacrés aux besoins du Client.

- Fournir au Client le ou les Modèles de questionnaire des besoins du Client pour chaque Site du client concerné dans le cadre des Services.
- Examiner avec le Client le nombre de modèles de site concernés par cet engagement.
- Collaborer avec le Client pour l'assister dans la réponse au(x) Questionnaire(s) de solution et des exigences du Client.
- Examiner le ou les Questionnaires des besoins du Client remplis avec le Client pour valider les renseignements recueillis.
- Organiser (le cas échéant) un (1) atelier et planifier des entretiens avec les représentants des employés désignés par le Client, des réunions autour des besoins du Client et/ou un ou plusieurs entretiens pour rassembler et documenter les besoins opérationnels et techniques du Client.
- S'assurer que Cisco a cerné ses exigences et examiner la conception du réseau fournie par le Client par rapport aux exigences fournies dans le questionnaire relatif à la solution et aux exigences du client.
- Analyser les besoins du client et les schématiser sous forme des caractéristiques et fonctionnalités disponibles dans le cadre des exigences relatives au réseau de communications unifiées de Cisco.
- Comparer les exigences fonctionnelles et, le cas échéant, les flux de gestionnaire d'appel avec les fonctions de Cisco Unified Communication Manager ou Cisco Unity disponibles conformément à la conception globale du réseau fourni par le Client.
- Créer le Rapport des besoins du client en intégrant les renseignements recueillis lors de séances et/ou les entretiens consacrés aux besoins du Client.
- Passer en revue et approuver à distance le Rapport des besoins du Client avec le Client.

#### Responsabilités du Client

- Identifier et rencontrer un interlocuteur clé compétent qui sera en mesure de participer aux réunions et aux entretiens portant sur les besoins du Client.
- Soumettre à Cisco tous les documents à jour comportant les exigences techniques et commerciales, par exemple, la stratégie, les feuilles de route, les schémas de topologie de réseau, les spécifications fonctionnelles et les conceptions planifiées dans les dix (10) Jours ouvrables suivant le début des séances et des entretiens concernant les besoins du Client.
- Fournir la documentation et les renseignements UC suivants cinq (5) Jours ouvrables avant les entretiens relatifs aux besoins : a). les schémas de topologie de l'infrastructure, notamment la conception globale et la conception détaillée actuelles; b). l'architecture UC actuelle; c). la configuration des périphériques UC, notamment, mais sans s'y limiter; d). Unified Communications Manager (CUCM), l'extrémité UC et passerelle de communications unifiées de Cisco; e). la

politique et les exigences de sécurité; f). le fichier de sauvegarde et de restauration du système (BARS) ou le lecteur de disque dur (HDD) CUCM Publisher; g). le plan d'adressage IP avec le résumé du routage IP dans le réseau central et les allocations d'adresses IP pour la téléphonie, et; h). la politique et les exigences de sécurité.

- Fournir les renseignements suivants cinq (5) Jours ouvrables avant l'installation des Outils de collecte de données : fichier source, protocole SNMP, Telnet, commandes d'affichage et serveur Syslog.
- Le Client n'est pas autorisé à planifier de Gestion du changement sur son réseau au cours du processus d'examen des besoins, comme : a). ajouter ou supprimer un ou plusieurs produits; b). apporter des modifications aux informations d'identification des produits ou; c). apporter des modifications au Syslog, au DNS, au proxy et aux adresses IP du serveur passerelle.
- Si les Outils de collecte de données de Cisco ne sont pas utilisés sur le CUCM du Client, le Client doit fournir le fichier de sauvegarde et de restauration du système Cisco (BARS).
- Le client s'engage à retourner immédiatement les Outils de collecte de données à Cisco, sur demande de Cisco, à la première des échéances suivantes : a) l'achèvement des Services ou b) sur demande de Cisco au Client que le ou les Outils de collecte de données soient rendus à Cisco.
- Apporter les modifications requises aux règles de pare-feu et aux listes d'accès requises pour permettre aux Outils de collecte de données de Cisco d'accéder à l'ensemble des périphériques situés sur le Réseau.
- Fournir à Cisco la ou les exemptions de sécurité nécessaire pour lui permettre d'accéder aux logiciels Cisco ou tiers sur le Réseau tout en collectant des données de performance et d'inventaire, le cas échéant.
- Si Cisco fournit des scénarios ou des Outils de collecte de données sur le site du Client, ce dernier devra s'assurer que ces scénarios ou outils sont situés dans une zone sécurisée, au sein d'un environnement Réseau protégé au moyen d'un pare-feu et sur un réseau local (LAN) sécurisé, sous clef et avec accès limité aux employés ou sous-traitants du Client qui ont besoin d'accéder aux Outils de collecte de données et de connaître le contenu des résultats de ces outils. Dans le cas où l'outil de collecte de données fourni par Cisco est un logiciel, le client s'engage à mettre à disposition des ordinateurs appropriés et à télécharger les logiciels nécessaires. Le Client est responsable de tout dommage, de toute perte ou de tout vol des Outils de collecte de données lorsqu'ils sont en sa possession.
- Rendre le Réseau disponible pour l'installation des Outils de collecte de données, notamment en fournissant : a). un endroit protégé avec un accès physique restreint; b). une installation sécurisée derrière le pare-feu du Client; c). l'accès à l'ensemble des périphériques sur le Réseau.
- Fixer un rendez-vous avec les parties prenantes et les commanditaires clés du projet pour participer à la présentation à distance de Cisco du Rapport des exigences du client.

- Passer en revue et approuver à distance le Rapport des besoins du Client avec Cisco.

### Élaboration de validation de l'architecture

#### **Responsabilités de Cisco**

- Effectuer des entretiens à distance sur trois (3) Jours ouvrables avec le personnel désigné par le Client pour valider la compréhension de Cisco des besoins fonctionnels et techniques de communications unifiées du Client.
- Comparer les besoins de niveau de la solution identifiés dans le Rapport sur les exigences du client avec les architectures et les meilleures pratiques de communications unifiées de Cisco.
- Élaborer et fournir un Rapport de validation de l'architecture, en effectuant notamment les tâches suivantes : identifier et documenter les risques principaux dans la conception globale proposée par le Client, le cas échéant; définir les recommandations de conception alternatives pour aider à atténuer les risques identifiés; établir des recommandations sur les meilleures pratiques en matière de conception de la sécurité UC; et identifier et fournir des recommandations afin de réviser la Nomenclature, au besoin.
- Examiner à distance le Rapport de validation de l'architecture avec le Client.

#### **Responsabilités du Client**

- Fournir à Cisco le nom des ressources sécurité des réseaux et les politiques de sécurité documentées clés en vigueur qui contribueront à analyser la mise en œuvre de la sécurité du réseau existant.
- Accepter de ne pas modifier l'infrastructure UC au cours de la période où Cisco effectue la collecte de données pour le Rapport de validation de l'architecture.
- Examiner la version préliminaire du Rapport de validation de l'architecture avec Cisco pour le commenter et l'approuver avant que Cisco ne commence la rédaction de la version définitive du Rapport de validation de l'architecture.
- Examiner à distance le Rapport de validation de l'architecture avec Cisco.

### Élaboration du modèle d'étude des exigences du site et du modèle d'étude de site

#### **Responsabilités de Cisco**

- Examiner le Rapport de solution et des besoins du client et les documents de Conception globale du Client révisés pour identifier les exigences des composants pour chaque Site du client.

- Élaborer une Spécification des exigences du site (SRS) pour les Sites modèles concernés représentés dans la conception globale révisée fournie par le Client.
- La SRS fournit des spécifications détaillées concernant le site et peut inclure les éléments suivants : composants matériels; circuits Telco; type d'utilisateur par site/modèle; pare-feu et matériel Client de la Solution pour la liaison IP; exigences électriques de l'équipement de la Solution; exigences environnementales/physique de l'espace; bâti et emplacements et dispositions des armoires de l'équipement; et exigences de sécurité des communications unifiées physiques.
- Élaborer des modèles d'étude de site Cisco pour la conception et les besoins du Client, personnalisés pour chaque modèle de site contenu dans la Conception globale (HLD) à jour fournie par le Client.
- Examiner à distance la SRS et des Modèles d'étude de site personnalisés avec le Client.

#### **Responsabilités du Client**

- Planifier les installations nécessaires pour effectuer les réunions à distance (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.
- Le Client est tenu d'effectuer l'examen des postes et les analyses de site.
- 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 dix (10) jours ouvrables avant l'activité prévue.
- Examiner à distance la SRS et des Modèles d'étude de site personnalisés avec Cisco.

#### **Élaboration du Document de conception détaillée**

##### **Responsabilités de Cisco**

- Examiner le Rapport des besoins du client, la Conception globale (HLD) révisée du Client et le Rapport d'évaluation du niveau de préparation du réseau du Client.
- Créer le Rapport de conception détaillée, notamment :
  - Concevoir l'infrastructure réseau du Client afin de prendre en charge la Solution de communications unifiées de Cisco qui peut inclure les éléments suivants : fournir des conseils et/ou l'examen de l'adressage IP du Client pour les périphériques réseau vocaux; examiner les configurations et élaborer les composants de modèle vocaux d'un modèle de données existantes pour les périphériques tels que Cisco Unified Communications Manager, les serveurs et des passerelles vocales de Cisco;

élaborer une configuration qualité de service (QoS) pour réseau local/réseau WAN en ce qui concerne la voix; définir des services réseau (par exemple : DHCP/DNS/TFTP/ NAT) en lien avec la Solution de communications unifiées de Cisco.

- Concevoir la Solution de communications unifiées de Cisco qui peut inclure les éléments suivants : options de dimensionnement et de conception de grappes Call Manager; conception d'options pour fournir le contrôle d'admission d'appel (CAC) comme le contrôleur d'accès CAC basé sur les emplacements ou le contrôleur CAC ou RSVP basé sur le contrôle; conception de directives pour l'intégration au répertoire LDAP et l'accès au répertoire; architecture du plan de numérotation et routage des appels d'urgence; conception d'options de mise en œuvre de la téléphonie de site éloigné survivable; conception des fonctions de sécurité affectant les composants des communications unifiées de Cisco; conception d'options d'intégration des systèmes de messagerie vocale/PBX existants avec le système de communications unifiées; et conception et classement des passerelles vocales et contrôleurs d'accès.
- Si la liaison SIP est incluse, la Solution de connectivité RTPC couvrant le TDM et/ou les liaisons IP et la passerelle vocale, les passerelles IPIP, les proxys pour les fonctionnalités de transparence, de sécurité et de résilience.
- Identifier les recommandations de révision de code des logiciels/du matériel existants relatifs aux composants UC, notamment les passerelles, l'IOS et les dispositifs.
- Pour l'application Cisco Unity, un ou plusieurs des éléments suivants peuvent être inclus : conception du modèle de déploiement d'Unity ; conception et classement des conditions de la capacité et des autorisations du stockage de messages; dimensionnement des ports et des sessions Unity; conception de stratégies de protection des données ; conception de l'intégration d'Unity avec Call Manager ou les systèmes PBX; conception des gestionnaires d'appel Unity; conception du réseau Unity – interconnexion d'Unity avec d'autres systèmes de messagerie vocale; définition de la personnalisation d'Unity; définition de méthodes pour sécuriser l'accès aux serveurs Unity.
- Consulter à distance le Rapport de conception détaillée avec le Client.

##### **Responsabilités du Client**

- Désigner les employés destinés à représenter le Client lors des entretiens et des ateliers. Issus de tous les secteurs d'activités, ces représentants incluront des agents téléphoniques, des agents d'assistance, des architectes de réseaux, des membres du personnel d'exploitation et des représentants de gestion.
- Fournir des plans de construction des sites du Client, y compris les plans de salle, l'emplacement des câbles et les sources d'alimentation au besoin.

- Fournir les exigences documentées du Client (professionnelles et techniques), notamment les spécifications de conception de l'architecture réseau globale et la conception réseau globale actuelle du Client.
- Fournir les renseignements suivants avec le Questionnaire des besoins du Client rempli : schéma actuel du réseau de système vocal existant; détails matériels/logiciels actuels des systèmes PBX existants, ainsi que les capacités d'extension futures et la prise en charge de l'interopérabilité; utilisation actuelle de bande passante du réseau local sans fil; utilisation actuelle de liaisons PBX; utilisation actuelle du système de messagerie vocale; analyse du trafic : périodes de volume de communications vocales important sur le RTPC. (c.-à-d., locaux et longue distance); périodes de volume de communications vocales important entre les sites; organigrammes d'appel; renseignements existants du plan de numérotation, y compris la classe des restrictions actuellement configurée; numéros gratuits actuellement en service; et si un répondeur vocal automatique ou des fonctionnalités équivalentes sont déployés, les scénarios et les instructions actuellement utilisés.
- Fournir le ou les Questionnaires relatifs à la solution et aux exigences du Client (section Cisco Unity/Unity Connection) et les renseignements documentés, dont : le schéma actuel du réseau de système de messagerie vocale existant; les rapports d'utilisation et de capacité actuelles de stockage des messages; l'utilisation actuelle des services réseau comme la résolution de noms, l'authentification; topologie actuelle de l'infrastructure de messagerie et de répertoire; les politiques et les exigences de sécurité actuelles du système de messagerie vocale; les détails matériel/logiciels actuels des systèmes de messagerie vocale actuels, ainsi que les capacités d'extension et la prise en charge de l'interopérabilité futures.
- Consulter à distance le Rapport de conception détaillée avec Cisco.

#### **Développer un Plan de mise en œuvre du réseau spécifique au site**

##### **Responsabilités de Cisco**

- Évaluer les exigences fournies par le Client et le Document de conception globale approuvé par le client, afin d'identifier les exigences de mise en œuvre du réseau de chaque site, notamment : le Rapport de conception détaillée; les interlocuteurs, les emplacements et les considérations relatives au site; les exigences actuelles d'installation spécifiques au site; les renseignements spécifiques au site définis par la nomenclature de produits; la documentation produit, dont les Guides d'administration, les Notes techniques et les Avis publiés.
- Examiner et/ou collecter les exigences du site relatives à l'environnement, aux circuits de télécommunication et à l'équipement par Site modèle. La collecte de données fournit le détail des spécifications du site et comprend les éléments suivants : les composants matériels, les circuits de télécommunication, les exigences en matière

d'équipement électrique, les exigences relatives à l'environnement/l'espace physique; l'emplacement et la disposition du bâti et des armoires.

- Créer et fournir un Plan de mise en œuvre du réseau (NIP) spécifique au site, par site du Client, au moins sept (7) jours ouvrables avant le début des Services.
- Fournir des recommandations pour des conditions environnementales adéquates (par ex. montage sur bâti, surface au sol et accès au bloc d'alimentation, à la climatisation et au site) dans un délai de sept (7) Jours ouvrables avant la fin du Plan de mise en œuvre du réseau.
- Fournir la liste des équipements du Client en lien avec le projet concerné qui devront être fournis avant la mise en œuvre dans les sept (7) Jours ouvrables après achèvement du Plan de mise en œuvre du réseau, le cas échéant. La mise en œuvre désigne l'installation physique et les activités logiques nécessaires pour intégrer les produits à un site du Client, configurer leur mise en service et les connecter afin de créer un réseau de travail.
- Fournir les recommandations de spécifications suivantes au Client : les exigences minimales liées au matériel de serveur; les outils logiciels requis; les exigences concernant le matériel et les logiciels facultatifs; les exigences de service réseau; les mises à jour facultatives de DHCP/DNS; les exigences relatives à la plateforme de serveur Cisco Unity Connection pour le serveur de convergence de médias (MCS) existant; et les exigences de mémoire et de vitesse du processeur Cisco Unity Connection pour toute plateforme tierce applicable.
- Examiner à distance le Plan de mise en œuvre du réseau avec le Client.

##### **Responsabilités du Client**

- Garantir que le personnel clé de réseau, de télécommunications et d'exploitation est disponible pour participer à des sessions d'entretiens, et permettre ainsi à Cisco de valider les exigences commerciales et techniques.
- Fournir le document de conception globale existant et la Nomenclature du Client avant le lancement du projet.
- Garantir que tous les interlocuteurs clés de l'ensemble des fournisseurs tiers pertinents sont disponibles pour l'échange continu de renseignements et de commentaires pendant les discussions sur l'architecture.
- Désigner les personnes-ressources principales du Client en matière de réseau et s'assurer qu'elles puissent être présentes pour la collecte continue de renseignements et de commentaires pendant les discussions sur l'architecture.
- Fournir les exigences suivantes : exigences de conception de la Solution de communications unifiées du Client à Cisco (par exemple, renseignements concernant l'évolutivité, la résilience et le nombre de téléphones); exigences de sécurité du client et fonctionnalités CUCM planifiées (par exemple, services d'urgence/E911,

musique d'attente, téléphone/télécopieur/intégration et augmentation de la mobilité de modem analogue); types d'applications concernées par les exigences de conception Réseau (p. ex., messagerie vocale/Unity, messagerie unifiée, IPCC Express, présence, mobilité et répondeur vocal automatique); et exigences de croissance et périodes de mise en place de réseaux futures.

- Fournir les schémas des réseaux physiques et logiques pour les réseaux existants du Client, le cas échéant.
- Fournir la topologie de réseau actuelle, notamment l'accès, la distribution et les couches principales, les types de commutateurs et de routeurs de chaque couche, l'adressage IP et les sous-réseaux de chaque couche, ainsi que les fonctionnalités et services qui ont été activés sur le réseau.
- Examiner les recommandations de conception globale et de Nomenclature avec Cisco pour le commenter et l'approuver avant la finalisation du Plan de mise en œuvre du réseau.
- Consulter à distance le Plan de mise en œuvre du réseau avec Cisco.

#### **Solution et développement du protocole de tests d'acceptation sur site**

##### **Responsabilités de Cisco**

- Examiner les éléments suivants pour rassembler les exigences en matière de test : le Rapport sur les exigences du Client et les solutions, le Document de conception détaillée, et le Rapport d'évaluation de l'état de préparation du réseau.
- Identifier les exigences d'installation et d'infrastructure pour les tests.
- Identifier les outils nécessaires pour exécuter les cas de test.
- Créer et fournir le Plan de test des solutions et de l'acceptation du site. Le Plan de test des solutions et de l'acceptation du site qui définit et enregistre l'ensemble précis de procédures et/ou de tests conçus par Cisco et acceptés par le Client qui sont nécessaires pour tester le produit Cisco et le déclarer prêt à l'emploi.
- Examiner à distance le Plan de test d'acceptation du site et de la solution avec le Client.

##### **Responsabilités du Client**

- Examiner à distance le Plan de test d'acceptation du site et de la solution avec Cisco.

#### **Serveur : installation de l'application principale (prêt pour le provisionnement du Client)**

##### **Responsabilités de Cisco**

- Communiquer les exigences en matière d'alimentation et d'espace requises pour le centre de données, conformément au Rapport de validation de la conception et au Guide de conception de Cisco UCS.

- Fournir le bâti et l'empilage de l'équipement requis pour chaque Construction principale, conformément au Plan principal et au Calendrier.
- Communiquer les exigences en matière de réseau (adresse IP, DNS, NTP, etc.) pour l'installation des serveurs UCS, de la console de gestion du système UCS, de UCS Director, de l'hyperviseur et des applications UC.
- Communiquer le détail des périphériques réseau virtuels et des dispositifs du Réseau de stockage SAN, conformément au guide de conception UC pour UCS.
- Fournir les exigences en matière de latence du réseau pour l'installation des applications UC dans le centre de données.
- Fournir les exigences en matière de bande passante nécessaires à l'utilisation des applications UC dans le centre de données.
- Fournir les exigences en matière de Qualité de service (QoS) nécessaires à l'utilisation des Applications UC dans le centre de données et les succursales.
- Installer les Applications UC suivantes conformément aux instructions du Rapport sur la validation de la conception globale approuvée :
  - Cisco Unified Communications Manager
  - Cisco Unity Connection
  - Cisco Emergency Répondre
  - Terminaux Cisco Unified Attendant
  - Messagerie instantanée et présence Cisco

##### **Responsabilités du Client**

- S'assurer que la latence de réseau respecte les limites permises établies par Cisco.
- Transmettre tous les renseignements de réseaux nécessaires à l'installation des Applications UC.
- S'assurer que la bande passante requise est disponible entre le centre de données et les succursales, conformément au Rapport sur la validation de la conception globale de Cisco.
- Le Client est tenu de configurer la QoS (Qualité de service) pour répondre aux besoins communiqués par Cisco dans le Rapport de validation de la conception globale et le Document de conception détaillée.
- Fournir aux Spécialistes en ingénierie de Cisco un accès physique et à distance au centre de données leur permettant d'effectuer l'installation. Configurer tous les périphériques de couche 2 et de couche 3.
- S'assurer que la connectivité de réseau est disponible entre le centre de données et les succursales.
- Dépanner tout problème de connectivité entre le centre de données et les succursales.
- Procurer l'équipement nécessaire, dont le câblage et les bâtis.
- Participer à la mise en œuvre des tests nécessaires sur les serveurs UCS, l'environnement virtualisé pour les applications UC et l'accès aux applications UC installées.

### 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 réalisés par Cisco sont basés sur les renseignements fournis à ce dernier par le 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 ci-après.
- 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 d'information prévues (entretiens, réunions d'analyse 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 soient exécutés dans un délai de cent cinquante (150) jours civils à compter de l'envoi d'un Bon de commande à Cisco pour les Services décrits aux présentes.
- Les retards causés par le Client peuvent entraîner des demandes de modification et des frais supplémentaires.
- Le Client endosse la responsabilité globale de toute incidence des processus métiers et de toutes les applications de modification de processus.
- Les Services peuvent dépendre du fait que Cisco puisse utiliser les Outils de collecte de données.
- Le Client s'acquittera de l'achat de services et de produits tiers, notamment, mais sans s'y limiter, les services de communication, les bureaux, les salles de communication, la ferronnerie, le climatiseur et les services de bureau.
- Le Client est responsable de l'installation des téléphones sur les bureaux, des branchements et de l'installation électrique, de l'alimentation, du système de CVCA, de l'enlèvement des déchets et de la désinstallation du matériel existant.
- Le Client est responsable de précharger le client UC sur les PC de bureau et d'effectuer toutes les mises à niveau et les chargements de téléphone.
- Le Client possède l'installation physique, le transfert et l'assistance; Cisco fournit uniquement le plan et les services de conception.

### Hypothèses générales

- Les Services incluront jusqu'à dix (10) filiales et/ou 2 000 utilisateurs dans une seule région.
- Cisco ne fournit pas l'assemblage de l'équipement.
- Aucune intégration (PBX existant, applications tierces, etc.).
- Contrôle des appels disponible uniquement avec Cisco Unity Connection (CUC), Unified Contact Center Express (UCCX), Cisco Emergency Responder (CER), etc.

### 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.