DESCRIPTION DU SERVICE : SERVICE D'ABONNEMENT POUR LA VALIDATION DE SOLUTIONS

Résumé des services

Le Service d'abonnement pour la validation de solutions prévoit la prestation de services d'essai et d'assistance de cycle de vie, y compris le perfectionnement de conceptions validées, l'optimisation de la configuration, la vérification de la performance et de l'évolutivité, une mise à l'essai de la disponibilité élevée, de l'interopérabilité et des capacités, la validation de produits / logiciels, l'assurance de déploiement et la gestion du cycle de vie, des services de mise à jour ou de remplacement de produits, la validation de la migration, l'architecture de scénario de déploiement, la mise à l'essai des technologies et fonctionnalités, la mise à l'essai de la performance et de la capacité évolutive et la compatibilité des solutions avec les plateformes de tiers.

Ce Service vise à s'ajouter à un contrat de services d'assistance en vigueur pour des produits Cisco et il n'est offert que si tous les produits du réseau du Client sont visés par un minimum de services de base tels que la Collaboration, le Réseau de base, le Centre de données, la Mobilité ou la Vidéo. Cisco s'engage à fournir le Service décrit ci-dessous, s'il est disponible, tel qu'il est sélectionné et détaillé sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco fournira un devis pour les Services (le « Devis ») précisant l'étendue et la durée des Services. Cisco exige un Bon de commande faisant référence à un Devis valide de Cisco qui a été accepté.

Livrables

- Évaluation de laboratoire et de test
- Élaboration des exigences liées aux solutions
- Rapport de tests de validation de solutions
- Étude de la conception
- Élaboration des scénarios de test
- Élaboration du Plan de migration
- Élaboration du Plan de mise en œuvre
- Exécution de la mise en œuvre
- Réalisation des tests
- Soutien aux essais de validation de solutions
- Assistance et conseils
- Transfert des connaissances

Lieu de la prestation

À distance, sauf indication contraire expressément précisée ci-dessous.

ASSISTANCE GÉNÉRALE FOURNIE POUR LES SERVICES SÉLECTIONNÉS

Cisco fournira les services décrits ci-dessous, s'ils sont disponibles, pour le Réseau du Client, durant les heures d'ouverture normales (sauf indication contraire dans la description des services).

GESTION DE PROJET

Responsabilités de Cisco

- Fournir un plan du projet qui est un document de référence à partir duquel le gestionnaire de projet Cisco peut gérer les produits livrables, les problèmes relatifs à la gestion des changements et le calendrier général du projet.
- Collaborer avec le Client pour repérer et documenter les dépendances, les risques et les problèmes associés à l'achèvement des services.
- Fournir au Client l'identité du personnel de Cisco qui doit avoir accès aux locaux du Client, le cas échéant.
- Examiner le Plan du projet avec le Client.

Responsabilités du Client

- Faire en sorte que Cisco reçoive l'ensemble des renseignements, des données et des documents raisonnablement nécessaires à la prestation des Services dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la demande de Cisco.
- Fournir à Cisco l'accès physique, l'accès à distance et l'habilitation nécessaires pour les sites du Client.
- Assurer la coordination avec les tierces parties externes pour ce qui concerne les services fournis.
- Désigner un interlocuteur unique qui jouera le rôle de personne-ressource principale auprès du spécialiste en ingénierie Cisco désigné.
- Examiner et approuver le Plan du projet.

ÉVALUATION DE LABORATOIRE ET DE TEST

Responsabilités de Cisco

- Examiner l'environnement automatisé de validation du Client, de même que les ressources, processus, outils, préoccupations et défis en la matière.
- Effectuer une analyse de l'environnement actuel de test et de validation du Client pour l'un (1) des domaines suivants :

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 de l'atelier ou de l'entretien avec Cisco, communiquer à Cisco les exigences ou les documents

○ En général : évaluation de l'environnement de laboratoire du Client et de ses objectifs de test, y compris les personnes, processus et outils. ○ Technologie et migration : évaluation d'un seul produit de Cisco ou d'une seule migration de produit de Cisco. ○ Évaluation de solutions : évaluation d'un certain nombre de produits de Cisco ou de logiciels de Cisco mis en œuvre conjointement. ▪ Soumettre au Client le Rapport d'évaluation pour examen.	concernant les éléments suivants : documents sur l'environnement de test en laboratoire; exigences actuelles liées au niveau des fonctions de validation; outils et stratégie de validation. ▪ Examiner et approuver le Rapport d'évaluation.

ÉLABORATION DES EXIGENCES EN MATIÈRE DE SOLUTIONS (EXAMEN ET CYCLE DE VALIDATION OU ACCÈS DÉFINI PAR LOGICIEL [SDA])

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Transmettre au Client un questionnaire sur les exigences pour cerner les objectifs commerciaux du Client et les exigences techniques dans le contexte de la solution. ▪ **Pour les clients du volet du cycle et de l'examen de validation seulement :** Passer en revue les documents existants liés au Client pour ce qui concerne la ou les conceptions architecturales actuelles ou prévues, y compris la stratégie logicielle, les plateformes, les topologies, les protocoles, les configurations dans la solution et l'évolutivité. ▪ **Pour les clients de l'accès défini par logiciel (SDA) seulement :** Transmettre au Client un questionnaire sur les exigences pour cerner les objectifs commerciaux du Client et les exigences techniques dans le contexte de la validation de la conception d'accès défini par logiciel. Les Services de validation de la conception permettent de valider et de peaufiner les blocs constitutifs d'un déploiement de solution SDA en fonction des exigences commerciales et techniques du Client. La solution SDA peut comprendre les composants suivants : conception dans un réseau de superposition; provisionnement/orchestration de réseau; définition du bassin d'adresses (stratégie de segment et intégration d'hôte); définition et administration de la politique. Les déploiements typiques peuvent comprendre ce qui suit : commutateurs de la gamme Catalyst de Cisco, routage Cisco (plateformes ISR, RSE et ASR), appareil DNAC (Centre DNA), appareil ou ordinateur virtuel ISE (services d'identité Cisco), module de contrôle de RL sans fil de Cisco (WLC) et points d'accès et autres composants visés par la portée. ▪ Tenir des ateliers ou des entretiens (le nombre et la fréquence de tels ateliers ou entretiens seront établis à la discrétion de Cisco) avec les membres clés de l'organisation du Client ou un atelier de collecte d'information sur les exigences [à distance ou sur les lieux] sur dix jours ouvrables. ▪ Examiner les exigences du projet de validation de solutions et d'automatisation de la validation qui ont été réunies pendant l'atelier ou les entretiens et effectuer une analyse de l'écart par rapport aux conceptions architecturales actuelles. ▪ **Pour les clients du volet du cycle et de l'examen de validation seulement :** Élaborer une ébauche de rapport sur les exigences en matière de solutions sous forme de plan technique conjoint enregistré (ou JTPOR) qui peut comprendre notamment une analyse des exigences de validation, y compris la stratégie logicielle, les plateformes, les topologies, les protocoles et les configurations et l'évolutivité, de même qu'un plan de validation détaillé.	▪ Formuler des commentaires à l'intention de Cisco pour la validation par les moyens suivants : a) participer aux entretiens; ou b) renvoyer le questionnaire rempli sur les exigences dix (10) jours ouvrables après l'avoir reçu. ▪ Produire la documentation pertinente liée aux conceptions architecturales actuelles. ▪ Informer Cisco de toute exigence liée à la connectivité à distance, au besoin. ▪ Examiner et approuver le Rapport des exigences liées aux solutions.

▪ **Pour les clients de l'accès défini par logiciel (SDA) seulement :** Élaborer une ébauche de rapport sur les exigences en matière de solutions sous forme de plan technique conjoint enregistré qui peut comprendre notamment les éléments suivants : les exigences commerciales, techniques et opérationnelles et les critères de validation du client, de même que l'entente sur la portée du projet de validation. ▪ Soumettre au Client le Rapport sur les exigences liées aux solutions pour examen.	

ÉLABORATION DU PLAN DE TESTS DE VALIDATION DES SOLUTIONS (EXAMEN ET CYCLE DE VALIDATION OU ACCÈS DÉFINI PAR LOGICIEL [SDA])

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Tenir des ateliers ou des entretiens (le nombre et la fréquence de tels ateliers ou entretiens seront établis à la discrétion de Cisco) avec le Client pour discuter de son plan de validation existant, le cas échéant, du document sur les exigences liées aux solutions dans le contexte de l'examen et du cycle de validation ou de l'accès défini par logiciel (SDA), selon le cas, des mesures existantes d'automatisation, du processus d'exécution et des outils à privilégier. ▪ Passer en revue les critères de réussite du Plan de tests établis par le Client. ▪ Rédiger un Plan de tests pour la validation de solutions qui comprend les critères liés aux scénarios de test. ▪ Soumettre au Client un Plan de tests de validation de solutions pour examen.	▪ Produire son plan de validation existant, s'il y en a un. ▪ Répertorier les critères de réussite du plan de tests et transmettre à Cisco le document en rendant compte dans les dix (10) jours ouvrables de l'achèvement de l'entretien entre Cisco et le Client. ▪ Examiner et approuver le Plan de tests de validation des solutions.

ÉLABORATION DU RAPPORT DE TESTS DE VALIDATION DES SOLUTIONS (EXAMEN ET CYCLE DE VALIDATION OU ACCÈS DÉFINI PAR LOGICIEL [SDA])

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Un Plan de tests de validation de solutions est requis seulement s'il n'existe pas de plan de tests. ▪ **Pour les clients du volet du cycle et de l'examen de validation seulement :** Créer un modèle de l'environnement de laboratoire du Client pour les besoins de la validation. ▪ **Pour les clients de l'accès défini par logiciel (SDA) seulement :** Créer un environnement de laboratoire (physique et logique) pour les besoins de la validation qui s'harmonise avec la conception de l'accès défini par logiciel (SDA). ▪ Exécuter les scénarios de validation en conformité avec le Plan de tests de validation des solutions et surveiller les comportements par rapport aux critères de réussite du Client définis dans le Plan de tests. ▪ Rédiger une ébauche du Rapport de tests de validation de solutions qui comprend les résultats de la validation ou les résultats du perfectionnement de la conception de solutions, suivant le cas. ▪ Soumettre au Client le Rapport de tests de validation de solutions pour examen.	▪ Examiner et approuver le Rapport de tests de validation des solutions.

ÉLABORATION DES EXIGENCES LIÉES AUX SOLUTIONS (INTÉGRATION DE SOLUTIONS)

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Transmettre au Client un questionnaire sur les exigences pour cerner les objectifs commerciaux du Client et les exigences techniques dans le contexte de la validation de solutions. La validation de solutions soutient la conception de solutions, car cette démarche valide les principales fonctionnalités ou l'échelle de la conception prévue au cours d'un nombre convenu de micro-exercices de deux semaines. ▪ Passer en revue les documents existants liés au Client pour ce qui concerne la ou les conceptions architecturales actuelles ou prévues, y compris la stratégie logicielle, les plateformes, les topologies, les protocoles, les configurations et l'évolutivité. ▪ Tenir des ateliers ou des entretiens à distance (le nombre et la fréquence de tels ateliers ou entretiens seront établis à la discrétion de Cisco) avec les membres clés de l'organisation du Client pour les besoins de la collecte de données sur les exigences. ▪ Examiner les exigences du projet de validation de solutions de la validation qui ont été réunies pendant l'atelier ou les entretiens tenus à distance et effectuer une analyse de l'écart par rapport aux conceptions architecturales actuelles. ▪ Élaborer une ébauche de rapport sur les exigences en matière de solutions pour la validation des services intégrés sous forme de plan technique conjoint enregistré qui peut comprendre les éléments suivants : a) les exigences commerciales, techniques et opérationnelles et les critères de validation du client, de même que b) l'entente sur la portée du projet de validation. ▪ Soumettre au Client le Rapport sur les exigences liées aux solutions pour examen.	▪ Communiquer à Cisco une liste des membres de personnel participant aux ateliers ou entretiens à distance dix (10) jours ouvrables avant le début des entretiens ou ateliers. ▪ Retourner à Cisco le questionnaire sur les exigences rempli dans les dix (10) jours ouvrables qui suivent la réception. ▪ Produire la documentation pertinente liée aux conceptions architecturales actuelles. ▪ Informer Cisco de toute exigence liée à la connectivité à distance, au besoin. ▪ Examiner et approuver le Rapport des exigences liées aux solutions.

ÉLABORATION DU PLAN DE TESTS DE VALIDATION DE SOLUTIONS (VALIDATION DE L'INTÉGRATION DE SOLUTIONS)

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Tenir des ateliers ou des entretiens à distance (le nombre et la fréquence de tels ateliers ou entretiens seront établis à la discrétion de Cisco) avec le Client pour discuter de son plan de tests existant pour la validation, du document sur les exigences liées aux solutions dans le contexte de la validation de l'intégration de solutions, des composants des tiers, du processus d'exécution de tests et des outils à privilégier. ▪ Passer en revue le plan de tests et le document énonçant les critères de réussite connexes fournis par le Client. ▪ Rédiger un Plan de tests pour la validation de solutions. ▪ Soumettre au Client un Plan de tests de validation de solutions pour examen.	▪ Produire son plan de validation existant, s'il y en a un. ▪ Établir le plan de tests et les critères de réussite des tests et transmettre les documents en rendant compte à Cisco dans les dix (10) jours ouvrables de l'achèvement de l'entretien entre Cisco et le Client. ▪ Examiner et approuver le Plan de tests de validation des solutions.

ÉLABORATION DES EXIGENCES LIÉES AUX SOLUTIONS

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Le Plan de tests de validation de solutions pour la validation des services intégrés est requis seulement s'il n'existe pas de plan de tests. ▪ Simuler un environnement de laboratoire du Client pour les besoins des tests de validation.	▪ Examiner et approuver le Rapport de tests de validation des solutions.

▪ Exécuter les scénarios de validation en conformité avec la version finale du Plan de tests de validation de solutions et surveiller les comportements par rapport aux attentes. ▪ Rédiger une ébauche du Rapport de tests de validation de solutions qui définit les résultats de la validation ou le perfectionnement de la conception de solutions, suivant le cas. ▪ Soumettre au Client le Rapport de tests de validation de solutions pour examen.	

ÉLABORATION DES EXIGENCES LIÉES AUX SOLUTIONS POUR LA VALIDATION DE SOLUTIONS (VALIDATION ET GESTION DU CYCLE DE VIE)

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Transmettre au Client un questionnaire sur les exigences pour cerner les objectifs commerciaux du Client et les exigences techniques dans le contexte de la validation et de la gestion du cycle de vie. Les services d'élaboration des exigences liées aux solutions peuvent englober un laboratoire dédié, une validation de la mise à jour de maintenance logicielle (SMU), une validation de nouvelles versions mineures et majeures, une validation des procédures MOP, une validation de nouveau matériel et de nouvelles fonctions et la modélisation de la capacité et de l'échelle. ▪ Passer en revue les documents existants liés au Client pour ce qui concerne la ou les conceptions architecturales actuelles ou prévues, y compris la stratégie logicielle, les plateformes, les topologies, les protocoles, les configurations, le matériel ou les logiciels de tiers dans la solution et l'évolutivité. ▪ Tenir des ateliers ou des entretiens à distance (le nombre et la fréquence de tels ateliers ou entretiens seront établis à la discrétion de Cisco) avec les membres clés de l'organisation du Client. ▪ Examiner les exigences du projet de validation de solutions et d'automatisation de la validation qui ont été réunies pendant les ateliers ou entretiens et effectuer une analyse de l'écart par rapport aux conceptions architecturales actuelles. ▪ Élaborer une ébauche de rapport sur les exigences en matière de solutions pour la validation et la gestion du cycle de vie sous forme de plan technique conjoint enregistré qui peut comprendre notamment les éléments suivants : les exigences commerciales, techniques et opérationnelles et les critères de validation du client, de même que l'entente sur la portée du projet de validation. ▪ Fournir au Client le Rapport sur les exigences liées aux solutions pour examen.	▪ Transmettre à Cisco le questionnaire rempli dans les dix (10) jours ouvrables qui suivent la réception. ▪ Communiquer à Cisco une liste des membres de personnel participant aux ateliers ou entretiens à distance dix (10) jours ouvrables avant le début des entretiens ou ateliers. ▪ Examiner et approuver le Rapport des exigences liées aux solutions.

ÉLABORATION DU PLAN DE TESTS DE LA VALIDATION DE SOLUTIONS (VALIDATION ET GESTION DU CYCLE DE VIE)

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Tenir des ateliers ou des entretiens à distance (le nombre et la fréquence de tels ateliers ou entretiens seront établis à la discrétion de Cisco) avec le Client pour discuter de son plan de validation existant, le cas échéant, du document sur les exigences liées aux solutions dans le contexte de la validation et de la gestion du cycle de vie, des composants de tiers faisant partie de la solution, des mesures existantes d'automatisation pour la validation, du processus d'exécution et des outils à privilégier.	▪ Communiquer à Cisco une liste des membres de personnel participant aux ateliers ou entretiens à distance dix (10) jours ouvrables avant le début des entretiens ou ateliers. ▪ Produire la documentation pertinente liée aux conceptions architecturales actuelles. ▪ Élaborer les critères de réussite du plan de tests et fournir le plan à Cisco pour examen. ▪ Examiner et approuver le Rapport des exigences liées aux solutions.

▪ Rédiger un Plan de tests pour la validation de solutions qui comprend les scénarios de tests à élaborer. ▪ Soumettre au Client un Plan de tests de validation de solutions pour examen.	

ÉLABORATION DU RAPPORT DE TESTS (VALIDATION ET GESTION DU CYCLE DE VIE)

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Simuler un environnement de laboratoire du Client pour les besoins des tests de validation. ▪ Exécuter les scénarios de validation en conformité avec le Plan de tests de validation des solutions convenu et surveiller les comportements selon les critères de réussite définis par le Client. ▪ Rédiger une ébauche du Rapport de tests de validation de solutions qui comprend les résultats de la validation. ▪ Soumettre au Client le Rapport de tests de validation de solutions pour examen.	▪ Offrir des services de gestion, de dépannage et de résolution des problèmes pour tout matériel ou logiciel ne provenant pas de Cisco ▪ Examiner et approuver le Rapport de tests de validation des solutions.

ÉLABORATION DES EXIGENCES EN MATIÈRE DE SOLUTIONS (MIGRATION DE L'ACCÈS DÉFINI PAR LOGICIEL [SDA])

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Transmettre au Client un questionnaire sur les exigences pour cerner les objectifs commerciaux du Client et les exigences techniques dans le contexte de la validation de la migration de l'accès défini par logiciel (SDA). La validation de la migration peut englober la conception et la validation de la migration d'un réseau de campus « typique » routé sur les couches L2 et L3 vers la solution d'accès défini par logiciel (SDA) de Cisco. Les composants de la solution d'accès défini par logiciel (SDA) peuvent comprendre les suivants : conception et configuration de la sous-couche (conformément à la conception validée de Cisco), conception de la superposition et provisionnement via le Centre DNA, migration de la segmentation de réseau local virtuel sur les couches L2 et L3 vers la stratégie de politique d'accès défini par logiciel, migration sans fil et par hôte filaire du réseau de campus existant vers un réseau à conception par « trame ». ▪ Passer en revue les documents existants du Client pour ce qui concerne les conceptions architecturales actuelles et prévues, y compris la conception existante des réseaux et la proposition de conception par trame de l'accès défini par logiciel dans la solution. ▪ Tenir des ateliers ou des entretiens à distance (le nombre et la fréquence de tels ateliers ou entretiens seront établis à la discrétion de Cisco) avec les membres clés de l'organisation du Client. ▪ Examiner les exigences du projet d'ateliers ou d'entretiens à distance pour la validation de solutions et effectuer une analyse de l'écart par rapport aux conceptions architecturales actuelles. ▪ Élaborer une ébauche de document sur les exigences en matière de solutions pour la validation de la migration de l'accès défini par logiciel sous forme de plan technique conjoint enregistré qui peut comprendre notamment les éléments suivants : les exigences commerciales, techniques et opérationnelles et les critères de validation du client, de même que l'entente sur la portée du projet de validation. ▪ Soumettre au Client le document sur les exigences liées aux solutions pour examen.	▪ Transmettre à Cisco un plan de migration de l'accès défini par logiciel (SDA). ▪ Communiquer à Cisco une liste des membres de personnel participant aux ateliers ou entretiens à distance dix (10) jours ouvrables avant le début des entretiens ou ateliers. ▪ Retourner à Cisco le questionnaire sur les exigences rempli dans les dix (10) jours ouvrables qui suivent la réception. ▪ Produire la documentation pertinente liée aux conceptions architecturales actuelles. ▪ Examiner et approuver le document réunissant les exigences liées aux solutions.

ÉLABORATION DU PLAN DE TESTS (MIGRATION DE L'ACCÈS DÉFINI PAR LOGICIEL [SDA])

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Document sur les exigences en matière de solutions de la validation de la migration de l'accès défini par logiciel (SDA). ▪ Tenir des ateliers ou des entretiens à distance (le nombre et la fréquence de tels ateliers ou entretiens seront établis à la discrétion de Cisco) avec le Client pour discuter de son plan de validation existant, le cas échéant, du document sur les exigences liées aux solutions dans le contexte de la validation de la migration de l'accès défini par logiciel (SDA), des scénarios de tests existants pour la validation, du processus d'exécution et des outils à privilégier. ▪ Rédiger le Plan de tests de validation de solutions qui comprend une stratégie et une méthodologie de migration afin de superposer une nouvelle infrastructure de trame sur la configuration de réseau actuelle ou une migration de matériel ou de logiciel par étapes. ▪ Soumettre au Client un Plan de tests de validation de solutions pour examen.	▪ Soumettre à Cisco une rétroaction pour la validation. À cette fin, prévoir la participation aux ateliers et entretiens à distance. ▪ Transmettre à Cisco le plan de validation existant du Client et ses critères de réussite de tests, le cas échéant. ▪ Examiner et approuver le Plan de tests de validation des solutions.

ÉLABORATION DU RAPPORT DE TESTS (MIGRATION DE L'ACCÈS DÉFINI PAR LOGICIEL [SDA])

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Un plan de tests de validation de solutions est requis à moins qu'un plan de tests existe déjà. ▪ Créer un environnement de laboratoire (physique et logique) pour les besoins de la configuration représentative de réseau qui comprend une solution d'accès défini par logiciel « cible », selon la conception de l'accès SDA. ▪ Exécuter les scénarios de validation en conformité avec le Plan convenu pour les tests de validation de solutions dans le contexte de la validation de la migration de l'accès défini par logiciel (SDA) et surveiller les comportements par rapport aux attentes. ▪ Rédiger le Rapport de tests de validation de solutions qui décrit les méthodes de la procédure, y compris un exercice de migration détaillé et les recommandations connexes. ▪ Soumettre au Client le Rapport de tests de validation de solutions pour examen.	▪ Offrir des services de gestion, de dépannage et de résolution des problèmes pour tout matériel ou logiciel ne provenant pas de Cisco. ▪ Examiner et approuver le Rapport de tests de validation des solutions.

ANALYSE DE LA CONCEPTION

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Transmettre au Client un questionnaire sur les exigences pour cerner les objectifs commerciaux du Client et les exigences techniques dans le contexte de la conception du client, pour examen. ▪ Passer en revue les exigences du Client sous l'angle des exigences en matière de conception de solutions. À cette fin, tenir à distance un ou plusieurs ateliers ou entretiens d'un (1) jour ouvrable portant sur les exigences. ▪ Tenir des ateliers ou des entretiens à distance (le nombre et la fréquence de tels ateliers ou entretiens seront établis à la discrétion de Cisco) avec le Client pour passer en revue la conception technique du Client. ▪ Soumettre au Client le Rapport d'examen de la conception pour examen.	▪ Communiquer à Cisco une liste des membres de personnel participant aux ateliers ou entretiens à distance dix (10) jours ouvrables avant le début des entretiens ou ateliers. ▪ Transmettre à Cisco le questionnaire rempli et la conception à valider, de même que toute documentation supplémentaire demandée, dans les dix (10) jours ouvrables de la réception de la demande. ▪ Communiquer au sujet du déploiement du réseau de production les renseignements souhaités qui seront utilisés dans le cadre de la prestation des Services de validation de solutions de Cisco. Ces renseignements comprennent notamment les topologies physiques et logiques, y compris des illustrations des plateformes et interfaces, les versions de logiciels pour les mises à l'essai, les serveurs ou services de gestion de l'information des périphériques de tiers ou les applications qui sont essentielles à la mise à l'essai (y compris

	l'utilisation, l'emplacement dans la topologie) et les caractéristiques du trafic, la qualité de service (QoS) et les profils d'évolutivité, de même que les cas d'utilisation habituels. ▪ Examiner et approuver le Rapport d'examen de la conception.

ÉLABORATION DES SCÉNARIOS DE TEST

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Effectuer une séance de lancement à distance pour discuter des buts et objectifs des scénarios de tests, des stratégies logicielles, du matériel, des topologies, de la liste des fonctionnalités ou scénarios de tests, des exigences en matière de sécurité, passer en revue tous les scénarios de tests mis au point par le client afin d'en déterminer la pertinence et passer en revue les critères d'acceptation des scénarios de tests du Client. ▪ Créer des scénarios de tests au moyen de l'information de documentation recueillie lors de la réunion de lancement et des documents fournis par le Client. ▪ Soumettre au Client les Scénarios de tests pour examen.	▪ Désigner le personnel du Client chargé de la solution, de la sécurité, de l'exploitation et des applications qui travaillera avec Cisco pour développer et examiner les scénarios de tests. ▪ Présenter à Cisco de l'information sur la topologie d'état stable comme l'échelle de routage, l'échelle de MAC, la matrice de logiciels et de matériel, la multidiffusion, etc. ▪ Fournir à Cisco les scénarios de tests et les critères d'acceptation des scénarios de tests et collaborer avec Cisco pour définir les scénarios de tests requis. ▪ Examiner et approuver les scénarios de tests.

DÉVELOPPEMENT DU PLAN DE MIGRATION

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Passer en revue les éléments suivants avec le Client : mise à l'essai de la prise en charge de la migration d'architecture, de logiciels et de matériel au niveau de la plateforme ou du système. ▪ Rédiger le Plan de migration afin d'inclure une configuration prédéfinie (en guise d'étalon-or), de scénarios de mise en œuvre, des scripts de reprise et des méthodes de procédures validées. ▪ Soumettre au Client le Plan de migration pour examen.	▪ Offrir des services de gestion, de dépannage et de résolution des problèmes pour tout matériel ou logiciel ne provenant pas de Cisco. ▪ Documenter les configurations des logiciels et du matériel et les versions de tous les composants de l'environnement de laboratoire et de la matrice d'intégration pour vérifier que le laboratoire satisfait aux exigences. ▪ Être responsable du dépannage et de la résolution des problèmes pour tout matériel ou logiciel ne provenant pas de Cisco. ▪ Examiner et approuver le Plan de migration.

ÉLABORATION DU PLAN DE MISE EN ŒUVRE

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Tenir des ateliers ou des entretiens à distance (le nombre et la fréquence de tels ateliers ou entretiens seront établis à la discrétion de Cisco) avec le Client pour approfondir les connaissances au sujet des exigences de mise à l'essai et de plateformes de solutions. ▪ Évaluer la disponibilité des plateformes préférées dans le laboratoire du Client et prendre les mesures nécessaires pour cerner les lacunes qui pourraient nuire à la mise en œuvre. ▪ Passer en revue les scénarios du Client et achever les scénarios de mise en œuvre en fonction des besoins commerciaux, de la plateforme et des scénarios de tests du Client, suivant le cas. ▪ Rédiger le Plan de mise en œuvre au moyen des renseignements recueillis au cours des ateliers ou entretiens menés avec le Client. ▪ Soumettre au Client le Plan de mise en œuvre pour examen.	▪ Désigner le personnel du Client chargé de la solution, de la sécurité, de l'exploitation et des applications qui travaillera avec Cisco pour élaborer et examiner le Plan de mise en œuvre. ▪ Désigner les parties prenantes du Client qui seront responsables de la prise en charge de l'exécution des scénarios de tests et d'inclure les éléments suivants dans le système d'assemblage du scénario, suivant le cas, installer le matériel et les logiciels, au besoin, effectuer le câblage et d'autres tâches pour assurer la connectivité, cerner les éventuels problèmes de sécurité et au besoin, mettre en œuvre et configurer la conception détaillée avec l'aide des spécialistes en ingénierie de Cisco. ▪ Présenter à Cisco de l'information sur la topologie d'état stable comme l'échelle de routage, l'échelle de MAC, la matrice de logiciels et de matériel, la multidiffusion, etc. ▪ Fournir à Cisco les scénarios de tests et collaborer avec Cisco pour définir les exigences des scénarios de tests.

	▪ Si les tests doivent s'exécuter sur les lieux, le Client doit fournir l'information sur la topologie du laboratoire du Client. ▪ Définir les problèmes qui peuvent influer sur le paramétrage et l'exécution du plan de tests. ▪ Examiner et approuver le Plan de mise en œuvre.

EXÉCUTION DE LA MISE EN ŒUVRE

Responsabilités de Cisco	**Responsabilités du Client**
L'élaboration du Plan de mise en œuvre est requise seulement s'il n'existe pas déjà un Plan de mise en œuvre. ▪ Exécuter les scénarios de tests en conformité avec la portée définie dans le Plan de mise en œuvre. ▪ Effectuer un examen hebdomadaire de la mise à l'essai par rapport au Plan de mise en œuvre. ▪ Effectuer une mise à jour s'il y a tout changement au Plan de mise en œuvre. ▪ Soumettre au Client la version mise à jour du Plan de mise en œuvre pour examen.	▪ Désigner les parties prenantes du Client responsables d'aider les spécialistes en ingénierie de Cisco dans le contexte de la mise à jour de l'un ou plusieurs des éléments suivants : conception de solutions, procédures détaillées de mise en œuvre et configurations spécifiques à chaque périphérique, procédures de tests fondées sur les changements apportés aux scénarios de tests et définition et documentation des procédures de reprise à la suite d'une panne. ▪ En collaboration avec Cisco, coordonner et développer un programme de mise en œuvre qui correspond aux processus de gestion du changement et des versions du Client et à la disponibilité des ressources de Cisco. ▪ Gérer la livraison, l'installation et la configuration des équipements non fournis par Cisco nécessaires au fonctionnement des équipements Cisco. ▪ Si les scénarios de tests sont exécutés avec l'aide des spécialistes en ingénierie de Cisco, évaluer les résultats de tests par rapport aux critères d'acceptation avec le soutien des spécialistes en ingénierie de Cisco. ▪ Participer à des évaluations hebdomadaires. ▪ Faire le nécessaire pour que Cisco ait accès au personnel du Client ou au site du Client (y compris un accès physique et un accès à distance à la solution, aux périphériques et aux installations). ▪ Gérer toute procédure interne de gestion du changement. ▪ Apporter les corrections à l'équipement fourni par le Client et installé, le cas échéant. ▪ S'il y a lieu, offrir de la rétroaction et de l'aide pour la mise à jour du Plan de mise en œuvre. ▪ Examiner la version mise à jour du Plan de mise en œuvre.

RÉALISATION DES TESTS

Responsabilités de Cisco	**Responsabilités du Client**
▪ Exécuter le plan de tests approuvé par le Client et les scénarios connexes. ▪ Faire un bilan hebdomadaire sur l'évolution des tests. Cela comprendra la communication de défauts cernés dans les notes de versions, toutes les limites ou mises en garde de même que tous les écarts pertinents observés en raison de l'exécution des essais directs ou indirects.	▪ Prévoir au moins deux (2) ressources compétentes et formées pour travailler avec Cisco, au besoin, pendant l'exécution des tests.

SOUTIEN À LA VALIDATION DE SOLUTIONS

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Fournir un soutien aux essais de validation de solutions à distance pendant le nombre de jours ouvrables consécutifs prévu dans le contrat de service. Les Services d'assistance en matière de tests de validation de solutions commenceront le Jour ouvrable suivant l'achèvement de l'exécution des tests. ▪ Les Services d'assistance en matière de tests de validation de solutions seront considérés comme achevés à l'un des deux jalons que voici, suivant celui qui surviendra en premier : l'épuisement du nombre défini de jours ouvrables; la fin de la période d'assistance en matière de tests de validation de solutions. ▪ Les Services d'assistance en matière de tests de validation de solutions seront offerts par les ressources de Cisco sous forme de soutien d'experts-conseils à distance. Ces services aideront les Clients à définir les problèmes et à en cerner la résolution dans le cadre de tout échec de scénario.	▪ Prévoir au moins deux (2) ressources compétentes et formées pour travailler avec Cisco, au besoin, pendant la période d'assistance à l'exécution des tests.

ASSISTANCE ET CONSEILS

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Fournir un soutien à distance sous forme de services d'experts-conseils techniques pendant le nombre de jours ouvrables consécutifs prévu pour le Service correspondant. Les Services commenceront le Jour ouvrable suivant l'achèvement des Services. ▪ Les Services seront considérés comme achevés à l'un des deux jalons que voici, suivant celui qui surviendra en premier : l'épuisement du nombre défini de jours ouvrables; la fin de la période visée par le contrat de service. ▪ Les Services d'experts-conseils seront fournis par les ressources spécialisées en ingénierie de Cisco pour la prestation de conseils à distance.	▪ Prévoir au moins deux (2) ressources compétentes et formées pour travailler avec Cisco, au besoin, pendant la prestation des Services d'experts-conseils.

TRANSFERT DES CONNAISSANCES

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
▪ Fournir des renseignements au Client concernant toute condition préalable au cours pour tous les membres du personnel du Client désignés pour participer à la séance de transfert des connaissances. Cisco déterminera le format et la méthode de présentation appropriés pour la séance de transfert des connaissances. ▪ Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'achèvement des Services pertinents, déterminer la date de la séance de transfert des connaissances à distance. ▪ Fournir le matériel de transfert des connaissances connexe, le cas échéant.	▪ Fournir à Cisco jusqu'à dix (10) noms et profils de base des membres du personnel participant à chaque Séance de transfert des connaissances au moins cinq (5) jours ouvrables avant le début des Séances de transfert des connaissances. ▪ Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'achèvement du service retenu, convenir avec Cisco de la date et de l'heure de la Séance de transfert des connaissances qui se tiendra à distance.

RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES DU CLIENT

- Les Services comprennent un accès direct aux bancs d'essai et à l'environnement de laboratoire pour les Services de validation de solutions. Le Client reconnaît que des frais supplémentaires peuvent découler d'un tel accès par l'entremise de l'infrastructure de DMZ.
- Les Services se fondent sur l'hypothèse voulant que le Client ait communiqué à Cisco, au sujet du déploiement du réseau de production, les renseignements souhaités, qui seront utilisés dans le cadre de la prestation des Services de validation de solutions de Cisco. Ces renseignements comprennent notamment l'information suivante provenant du Client : les topologies physiques et logiques, y compris des illustrations des plateformes et interfaces, les plateformes de matériel et de logiciel (y compris les modules, les cartes de ligne), les versions de logiciels pour les mises à l'essai, de même que toute information sur les périphériques de tiers, les serveurs ou services de gestion ou les applications qui sont essentielles à la mise à l'essai (y compris l'utilisation, l'emplacement dans la topologie) et les caractéristiques du trafic, la qualité de service (QoS) et les profils d'évolutivité, ainsi que les cas d'utilisation habituels.
- Les Services se fondent sur l'hypothèse voulant que le Client présentera à Cisco des préavis commercialement raisonnables en cas de changements dans les réseaux de production reproduits pour les besoins des tests ou en cas de modifications (p. ex., topologie, configuration, nouvelles versions IOS) aux laboratoires de tests gérés par le Client qui sont pris en charge par les SVS de Cisco.
- Le Client accepte la responsabilité du dépannage, de la maintenance et des licences connexes de tout matériel ou logiciel d'un tiers (ne provenant pas de Cisco), dans les cas où du matériel ou un logiciel d'un tiers (ne provenant pas de Cisco) fait partie de l'environnement de test actif. L'hébergement de tout matériel ou logiciel d'un tiers qui n'est pas fourni par Cisco peut entraîner des frais supplémentaires.
- Le Client reconnaît que cette méthodologie de développement de la solution fondée sur des essais soutient le développement de solutions seulement et ne constitue pas une méthode de validation de l'ensemble de la solution.
- Le Client communiquera à Cisco des renseignements pertinents qui sont à jour et valides pour ce qui concerne l'environnement actuel du Client. Le Client reconnaît que Cisco s'appuiera sur ces renseignements pour fournir les Services.
- Le Client reconnaît que l'achèvement des Services dépend du fait qu'il s'acquitte de ses responsabilités, comme indiqué ci-après.
- Le Client veillera à ce que son personnel soit disponible pendant l'exécution des Services pour fournir des renseignements et participer aux séances de collecte de renseignements prévues, aux entretiens, aux réunions et aux conférences téléphoniques.

GÉNÉRALITÉS

Incorporation par renvoi : le **glossaire**, la **liste des services non couverts** et les **directives de gravité** publiés sur le site http://www.cisco.com/go/servicedescriptions/ sont incorporés par renvoi dans la présente description de service.

Si vous avez acheté les Services directement auprès de Cisco, votre **contrat-cadre** (tel qu'il est défini dans le glossaire mentionné précédemment) est également incorporé par renvoi. En cas de divergence entre la présente Description de service et les documents énumérés ci-dessus, c'est la Description de service qui prévaudra.

Si vous avez acheté les Services auprès d'un revendeur agréé Cisco, alors votre contrat, le cas échéant, est conclu entre vous et votre revendeur agréé Cisco. De ce fait, la présente description de service n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Votre revendeur agréé Cisco doit vous fournir une copie de la présente description de service ainsi que de tout document connexe. Vous pouvez également en obtenir une copie à l'adresse http://www.cisco.com/go/servicedescriptions/.