<< Service Description: Video Collaboration Advise and Implement Subscription Service >>
Description de service : Service d'abonnement pour les conseils et la mise en œuvre des solutions de la collaboration vidéo de Cisco

Le présent document décrit le Service d'abonnement pour les conseils et la mise en œuvre des solutions de la collaboration vidéo.

Documents connexes : Ce document doit être consulté conjointement avec les documents suivants, également présentés sur le site http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ : (1) Glossaire, (2) Liste des services non couverts et (3) Directives de gravité et de signalisation progressive 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, ce document est intégré à votre contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement), à votre contrat de services Cisco (ASA, Advanced Services Agreement) ou à tout autre contrat de services équivalent vous liant à Cisco. Tous les termes en majuscules non définis dans les définitions complémentaires incluses dans le présent document ont le sens qui leur est donné dans le MSA ou le contrat de services équivalent signé entre vous et Cisco. S'il n'est pas déjà couvert dans votre contrat-cadre de services ou contrat de services équivalent, ce document doit être consulté conjointement avec les documents connexes mentionnés ci-dessus. En cas de conflit entre la présente Description de service et votre contrat MSA (ou contrat de service équivalent), cette Description de service fait foi.

Vente par un revendeur agréé Cisco. Si vous avez souscrit 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 qui régit la prestation de ce service, le cas échéant, 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 http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/. Tous les termes en majuscules non définis dans les définitions complémentaires incluses dans le présent document ont le sens qui leur est donné dans le glossaire à l'adresse URL ci-dessus.

Table des matières

Table des matières 2
1.0 Résumé des Services et responsabilités générales 3
2.0 Services de conseils pour la collaboration vidéo 4
2.1 Service de stratégie 4
2.2 Services d'évaluation 5
2.3 Services de conception 6
3.0 Services de mise en œuvre de la collaboration vidéo 6
3.1 Services de mise en œuvre 6
4.0 Hypothèses et exclusions du projet 7

1.0 Résumé des Services et responsabilités générales

Présentation du service. Les Services de conseils et de mise en œuvre de la collaboration vidéo de Cisco comprennent les services connexes aux éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- Solutions, applications et produits d'infrastructures de collaboration vidéo
    - Serveur Cisco Meeting (CMS)
    - Cisco TelePresence Management Suite (TMS)
    - Cisco TelePresence Management Suite Provisioning Extension (TMSPE)
    - Cisco TelePresence Management Suite Exchange Integration (TMSXE)
    - Cisco TelePresence Video Communication Server Control (VCS-C)
    - Cisco TelePresence Video Communication Server Expressway (VCS-E)
    - Cisco TelePresence Server (TPS)
    - Cisco TelePresence Conductor
    - Gestionnaire de communications unifiées de Cisco (version CUCM)
    - Cisco Collaboration Meeting Rooms – Sur place et hybride (CMR)
    - Passerelles (H.323)
    - Cisco Unified Border Element (CUBE)
    - Suite de supports numériques de Cisco (Cisco Digital Media Suite, DMS)
    - Application Cisco Show and Share
- Solutions, applications et produits de périphériques de collaboration vidéo
    - Systèmes immersifs
        - Cisco TelePresence, série IX
        - Cisco TelePresence, série TX
    - Systèmes en salle ou pour bureau
        - Cisco TelePresence série MX
        - Cisco TelePresence série SX
        - Cisco TelePresence, série EX
    - Cisco TelePresence Integrator, série C
    - Cisco Jabber Video pour TelePresence (MOVI)

Les Services de conseils et de mise en œuvre de la collaboration vidéo de Cisco peuvent comprendre les services et produits livrables suivants :

Catégorie de service	Document(s) livrable(s) dans le cadre du Service
Services de conseils	Plan de gestion de projets
	Rapport sur les exigences de la solution
	Rapport d'examen
	Document de conception globale.
	Document de conception détaillée.
Services de mise en œuvre	Plan de mise en œuvre
	Plan de mise à l'essai
	Rapport de test
	Documents pour la session de transfert des connaissances

2.0 Services de conseils pour la collaboration vidéo

2.1 Service de stratégie

2.1.1 Résumé des services :

Les Services de stratégie alignent les exigences commerciales et techniques sur les caractéristiques et fonctionnalités de la solution tout en mettant l'accent sur les résultats d'entreprise attendus de la solution.

2.1.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client afin de repérer les relations de dépendance, les risques ou les problèmes associés à la réussite du projet.
- Collaborer avec le Client afin de créer un calendrier de projet où figurent les produits livrables, les jalons correspondants, les événements planifiés relatifs au projet et les ressources.
- Participer aux réunions ou aux audioconférences d'examen du projet.
- Participer aux conférences, aux ateliers ou aux envois de courriels relatifs aux exigences, et collaborer avec le Client pour consigner ces dernières.

2.1.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet.
- S'assurer de la disponibilité des ressources utiles pour participer aux réunions traitant de l'état d'avancement du projet et aux ateliers sur les exigences.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et fournir des commentaires, s'il y a lieu.

2.1.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Plan de gestion de projets**. Le Plan de gestion de projets offre un aperçu des tâches et des jalons du projet. Il peut être partagé lors de la réunion de lancement du projet et mis à jour régulièrement tout au long de l'engagement pour refléter les mises à jour du plan. Un Chef de projet Cisco sera chargé de gérer les ressources, les éléments livrables ainsi que les jalons relatifs au projet, et de prévoir les réunions ou les ressources.
- **Document des exigences de la solution**. Le Document des exigences de la solution consigne les exigences commerciales et techniques de la Solution Cisco réunies au moyen d'une série de courriels et d'ateliers portant sur les exigences.

2.2 Services d'évaluation

2.2.1 Résumé des services :

Les Services d'évaluation consistent à vérifier la capacité de votre réseau à prendre en charge la Solution Cisco proposée, à analyser les lacunes et à présenter des mesures de redressement à adopter avant la mise en œuvre.

2.2.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client pour effectuer des entretiens, utiliser les outils de collecte de données ou évaluer la documentation sur le réseau pour réunir les renseignements nécessaires afin de réaliser l'évaluation.
- Collaborer avec le Client pour consigner les résultats de l'évaluation, notamment au moyen d'une analyse des lacunes et d'un plan de redressement.

2.2.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Autoriser Cisco à installer les outils de collecte de données, le cas échéant.
- Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet.
- S'assurer de la disponibilité des ressources utiles pour participer aux réunions traitant de l'état d'avancement du projet et aux ateliers sur les exigences.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et fournir des commentaires, s'il y a lieu.

2.2.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Rapport d'évaluation de l'état de préparation du réseau multimédia**. Le Rapport d'évaluation de la préparation du réseau multimédia fournit les résultats d'une évaluation de l'application ou des infrastructures qui peut inclure la QoS (Qualité de service), le niveau des logiciels, le niveau du matériel, les politiques de sécurité ou les configurations de liens du réseau WAN. Cisco peut utiliser les outils de collecte de données lors de la réalisation de cette évaluation.
- **Rapport d'évaluation du chemin réseau**. Le Rapport d'évaluation du chemin réseau fournit les résultats de l'évaluation du chemin des liens de site pour les appels vidéo point à point ou multipoints (le cas échéant) entre deux ou plusieurs périphériques. Il peut comprendre une analyse des lacunes et des recommandations pour offrir une expérience vidéo optimale. Cisco peut utiliser les outils de collecte de données lors de la réalisation de cette évaluation.
- **Rapport d'évaluation de la capacité opérationnelle**. Le Rapport d'évaluation de la capacité opérationnelle fournit les résultats de l'évaluation liée à l'exploitation de la solution du Client. Il peut comprendre : activités Jour 2, personnel et formation, gestion des incidents, gestion de la configuration, gestion de la disponibilité, gestion de la continuité du service, gestion du changement, gestion des problèmes, gestion des capacités, gestion du niveau de service et du bureau de service. Cisco peut utiliser les outils de collecte de données lors de la réalisation de cette évaluation.

- **Rapport d'évaluation de la sécurité**. Le Rapport d'évaluation de la sécurité fournit les résultats de l'évaluation de la mise en œuvre de sécurité du client basé sur les bonnes pratiques de Cisco. Cisco peut fournir une analyse proactive des avis de sécurité liés à la solution de collaboration vidéo. Cisco peut utiliser les outils de collecte de données lors de la réalisation de cette évaluation.

2.3 Services de conception

2.3.1 Résumé des services :

Les Services de conception fournissent une conception architecturale globale ou une conception de solution détaillée prête pour la mise en œuvre.

2.3.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client pour examiner, valider et réviser toutes les conceptions d'applications et les réseaux logiques ou architecturaux.
- Collaborer avec le Client pour consigner les conceptions ou configurations.

2.3.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et fournir des commentaires, s'il y a lieu.

2.3.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Document de conception globale de la solution**. Le Document de conception globale de la solution présente une conception d'application et de réseau logique pour la Solution Cisco proposée qui tient compte des exigences commerciales et techniques consignées.
- **Document de conception détaillée de la solution**. Le Document de conception détaillée fournit des conceptions architecturales ou des configurations techniques qui peuvent comprendre les exigences liées au réseau, les configurations de la QoS (Qualité de service), le Directeur de solutions Cisco Unified Communications ou d'autres configurations de plan de numérotation, le dimensionnement des grappes, les configurations des appareils, les configurations TMS ou TMSPE, les configurations VCS-C/E, la configuration de Cisco Unified Border Element ou de l'architecture Edge, la signalisation des appels, les codecs, les configurations du réseau WAN ou les futures exigences de croissance..

3.0 Services de mise en œuvre de la collaboration vidéo

3.1 Services de mise en œuvre

3.1.1 Résumé des services

Les Services de mise en œuvre offrent l'aide d'un expert pour les plans de mise en œuvre, les tests de réception, l'assistance à la mise en œuvre de la solution et l'assistance après la mise en œuvre.

3.1.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client pour consigner les activités, les tâches, les délais et les propriétaires liés à la mise en œuvre de la solution.
- Collaborer avec le Client pour consigner les plans de test et les résultats attendus pour valider la mise en œuvre de la solution.
- Fournir une assistance pendant et après la mise en œuvre de la solution, le cas échéant.
- Collaborer avec le Client pour assurer des ateliers de transfert de connaissances liés au projet.

3.1.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et fournir des commentaires, s'il y a lieu.
- Participer aux ateliers de transfert de connaissances portant sur des sujets liés au projet.

3.1.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Plan de mise en œuvre**. Le Plan de mise en œuvre indique les tâches, les délais et les propriétaires liés à la mise en œuvre de la solution.
- **Plan de test**. Le Plan de test présente des cas de test ainsi que les résultats attendus, et il est mis à jour pour comprendre les résultats découlant des essais d'acceptation et le plan de redressement.
- **Assistance à la mise en œuvre**. L'Assistance à la mise en œuvre offre une assistance à distance relative à l'exécution du plan de mise en œuvre.
- **Assistance en matière de tests**. L'Assistance en matière de tests offre une assistance à distance pour les essais d'acceptation.
- **Transfert des connaissances**. Le Transfert des connaissances offre une formation liée aux éléments livrables du projet, à l'administration de la solution, au transfert du projet ou au dépannage de base.

4.0 Hypothèses et exclusions du projet

- Les services et les prix des prestations sont établis d'après les hypothèses et les exclusions suivantes (« Hypothèses »).
- Il incombe au Client de déterminer et de mettre en œuvre les exigences de conception du Client, ainsi que d'appliquer les recommandations éventuelles fournies par Cisco. Les recommandations de Cisco s'appuient sur les renseignements qui lui sont communiqués au moment de la prestation des services. Cisco ne peut être sous aucune circonstance responsable de l'exactitude ou de l'intégralité des informations contenues dans ses recommandations.
- La Description de service doit être lue conjointement avec le document Hypothèses et exclusions générales des Services avancés, présent sur le site www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ et intégré par renvoi aux présentes. Dans la mesure où il existe un conflit entre les conditions de la présente Description de service et ledit document, les conditions de la présente Description de service prévaudront.
- Tous les services seront fournis en anglais, sauf accord contraire entre le Client et Cisco.