



## <<Service Description: Advanced Services – Fixed Price>>

### <<Cisco Vision Mobile Visitor App Plan and Build Service (ASF-SAE-G-AG-VISTR)>>

#### Description du service : Services avancés – Prix fixe

#### Service de planification et de conception pour l'Application de visiteurs mobile de Cisco Vision (ASF-SAE-G-AG-VISTR)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service de planification et de conception pour l'Application de visiteurs mobile de Cisco Vision.

**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/).

#### Service de planification et de conception pour l'Application de visiteurs mobile de Cisco Vision

#### Résumé des services

Le Service de planification et de conception pour l'Application de visiteurs mobile de Cisco Vision fournit une assistance à la planification, la conception et la création sur site (les « Services ») au Client pour le déploiement de l'Application de visiteurs mobiles de Cisco Vision (« Application de visiteurs ») et l'intégration de l'Application de visiteurs mobiles dans la solution Cisco Vision. La portée des Services inclut la planification et la spécification des fonctionnalités de l'Application de visiteurs, et la création de la stratégie initiale pour le contenu et le parrainage de l'application. Les documents livrables ci-dessous marqués d'un astérisque (« \* ») seront intégrés aux documents livrables existants comme partie intégrante du StadiumVision Director - Service de trousse de démarrage SVD et ne seront pas disponibles séparément dans le cadre de ce Service.

#### Produits livrables

- Liste des fonctionnalités, intégrations et plateformes prises en charge par l'Application de visiteurs mobile de Cisco Vision
- Document des besoins du Client de Cisco Vision (CRD)\*
- Configuration de Cisco Vision
- Document de solution prête à l'emploi (SRFU) de Cisco Vision\*
- Tests
- Documentation de l'état définitif\*
- Document de spécifications sur le contenu de l'Application de visiteurs

\* Les documents livrables seront intégrés aux documents livrés existants dans le cadre d'un service distinct.

### Lieu de la prestation

Les Services sont fournis sur site au Client.

### Document des exigences du Client

#### **Responsabilités de Cisco**

- Fournir au Client, au début du projet, la liste des fonctionnalités, intégrations et plateformes prises en charge par l'Application de visiteurs mobile de Cisco Vision.
- Recueillir les caractéristiques et fonctionnalités requises pour la solution de l'Application de visiteurs mobile de Cisco Vision, telles que : a). les exigences de cas d'utilisation et de fonctionnalité mobile de Cisco Vision; b). les exigences en matière d'intégration de l'application impliquant des modules d'application tierce; c). l'architecture de réseau LAN/WAN; d). la connectivité de l'infrastructure réseau, y compris l'accès à distance; et e). le déploiement de serveur sur place.
- Modifier le Document des exigences du Client (CRD) pour refléter les exigences requises du Client pour les caractéristiques et fonctionnalités pour la mise en œuvre de l'Application de visiteurs de Cisco Vision. Le Document des exigences du Client (CRD) offre un aperçu détaillé de l'environnement existant du Client en ce qui concerne Cisco Vision. Les modifications apportées par le biais de ces Services comprennent les spécifications fonctionnelles de la fonctionnalité requise du Client pour la mise en œuvre de l'Application de visiteurs mobile de Cisco Vision.
- Transmettre le CRD au Client pour examen et approbation.

#### **Responsabilités du Client**

- Examiner la liste des fonctionnalités, intégrations et plateformes prises en charge par l'Application de visiteurs mobile de Cisco Vision qui a été remise par Cisco au début du projet. Cisco ne sera pas responsable de la fourniture de fonctionnalités, d'intégrations et de plateformes qui ne sont pas prises en charge au moment de la prestation des Services.
- Indiquer à Cisco les exigences finales du Client dans les cinq (5) jours ouvrables suivant le lancement du projet. Fournir les renseignements demandés concernant les fonctionnalités souhaitées par le Client pour la mise en œuvre StadiumVision.
- Examiner et approuver le CRD avec Cisco dans les cinq (5) jours suivant la livraison par Cisco.
- Le Client reconnaît et accepte que Cisco n'effectuera pas la conception et la configuration avant que le Client ait fourni son approbation du CRD.

### Stratégie relative au contenu de l'Application de visiteurs

#### **Responsabilités de Cisco**

- À l'aide des renseignements consignés dans le CRD, développer une stratégie qui vise à atteindre les besoins et les objectifs des parties prenantes du Client conformément à ce qui est conseillé à Cisco par le Client. Le développement de la stratégie relative au contenu de l'Application de visiteurs comprend : a). la compréhension des objectifs; b). l'examen des initiatives et des promotions du marketing du Client; et c). l'identification de zones de présence sur le site du Client, qui sont des emplacements présentant des occasions pour l'image de marque et le parrainage.
- Consigner la stratégie et les spécifications relatives au contenu dans le Document de spécifications sur le contenu (CSD) de l'Application de visiteurs. Des éléments de conception peuvent être utilisés pour la totalité de la présentation en utilisant les conceptions approuvées par le Client.
- Transmettre le CSD de l'Application de visiteurs au Client pour examen et approbation.

#### **Responsabilités du Client**

- Coordonner et planifier la participation des parties prenantes du Client aux réunions et aux entretiens, selon les besoins.
- Sauf disposition contraire prise entre les parties, veiller à ce que toute demande de documentation ou d'information requise pour le Service devant être effectué par Cisco soit satisfaite dans les deux (2) jours ouvrables.
- Collaborer avec Cisco pour définir et évaluer les besoins et la stratégie, et pour aider Cisco dans la résolution des questions qui peuvent survenir.
- Examiner et approuver le CSD de l'Application de visiteurs.

### Conception et configuration

#### **Responsabilités de Cisco**

- Configurer la solution de mobilité Cisco Vision, qui peut inclure les éléments suivants : a). le tableau de bord de gestion et le panneau de contrôle de StadiumVision Director; b). le portail mobile de Cisco Vision; c). le serveur de gestion et de synchronisation; et d). le serveur de la passerelle StadiumVision conformément au CRD.
- Intégrer la solution mobile de la Vision de Cisco à l'infrastructure de solutions de signalisation numérique existante, StadiumVision, sur site conformément au CRD.

#### **Responsabilités du Client**

- Fournir l'adressage IP et les masques de sous-réseau, les schémas logiques et physiques du réseau, les politiques de sécurité requises et toute autre donnée nécessaire à Cisco au moins cinq (5) jours avant l'activité sur site prévue.

- Si Cisco le demande, fournir les schémas physiques ou logiques de réseau, relatifs à d'autres éléments de réseau non inclus dans le cadre du projet.
- Gérer la livraison, l'installation, le câblage et la configuration de l'équipement non fourni par Cisco qui doit fonctionner avec le matériel fourni par Cisco ou en tant que partie intégrante de ce dernier.
- Collaborer avec Cisco pour faciliter la communication entre les parties prenantes du Client (et entre les parties tierces, le cas échéant) durant la configuration, l'installation et la phase de test de la solution Cisco Vision Mobile, en vue de répondre aux exigences définies dans le CRD.
- Résoudre et dépanner tous les problèmes liés au réseau local et alimenter la connectivité aux serveurs.
- Des câbles ou les adaptateurs supplémentaires peuvent être nécessaires à la connectivité de la solution et sont du ressort du Client.

#### **Document et phase de test de la Solution prête à l'emploi (SRFU)**

##### **Responsabilités de Cisco**

- Modifier le Document de solution prête à l'emploi (SRFU) de la Vision de Cisco existant pour inclure des tests pour l'Application de visiteurs mobile de Cisco Vision conformément au CRD. La solution de l'Application de visiteurs mobile de Cisco Vision est composée de logiciels basés sur le nuage et basés sur application mobile pour fournir des renseignements et des expériences aux utilisateurs de l'application mobile. La solution prête à l'emploi (SRFU) fait référence à un plan décrivant les cas d'étude qui seront exécutés pour valider la mise en œuvre de composants individuels et de toutes les interactions entre le matériel de la solution et les composants logiciels, y compris les logiciels en nuage, référencés dans le CRD pour favoriser un événement sur le terrain.
- Exécuter des activités de test sur site, dans un environnement vide (c'est-à-dire, dans le contexte de cette description de service, que le site n'accueille actuellement aucune manifestation sportive en direct, ou tout autre événement de ce type), conformément au plan de tests de la Solution prête à l'emploi (SRFU) approuvé.
- Mettre à jour le plan de SRFU de Cisco Vision avec les résultats des tests de SRFU et fournir le document mis à jour de la SRFU de Cisco Vision au Client.
- Suite à l'application de la SRFU, communiquer les résultats des tests de SRFU au Client pour qu'il les révise et les approuve.

##### **Responsabilités du Client**

- Fournir les renseignements nécessaires pour que Cisco élabore les critères et les tests/cas d'étude à utiliser dans le SRFU, à la demande de Cisco.
- Examiner et approuver la SRFU mise en œuvre avec Cisco dans les cinq (5) jours suivant la livraison par Cisco.

#### **Document de l'état définitif**

##### **Responsabilités de Cisco**

- Modifier le document de l'état définitif existant afin de refléter les détails du déploiement de la solution Cisco Vision, suite à cette prestation de Services. Le document de l'état définitif peut comprendre des renseignements tels que la documentation de conception appropriée, les équipements du système, l'ensemble des mots de passe et des renseignements de connexion, les processus d'assistance, les processus et les emplacements d'enregistrement, ainsi que les interlocuteurs tiers.
- Fournir au Client le document d'état définitif avec Cisco, dans les cinq (5) jours suivant la livraison par Cisco.

##### **Responsabilités du Client**

- Examiner et approuver le Document d'état définitif mis à jour avec Cisco dans les cinq (5) jours suivant la livraison par Cisco.

##### **Procédure d'examen des documents livrables**

Pour les Documents livrables soumis à un examen et à une approbation par le Client, les parties se conformeront à la procédure d'examen et d'approbation suivante :

- Cisco présentera au Client l'ébauche du Document livrable lorsque ce dernier sera prêt à être examiné et approuvé.
- Le Client devra examiner l'ébauche du Document livrable avec Cisco et émettre des commentaires écrits, ou approuver le Document
- Livrable sous deux (2) jours ouvrables à compter du jour même de ladite révision.
- Si Cisco ne reçoit aucun commentaire ni aucune approbation au cours de cette période, le Document livrable tel qu'il a été fourni par Cisco sera considéré comme ayant été accepté par le Client.
- Si le Client formule des commentaires, Cisco devra y répondre rapidement et cette procédure d'examen et d'approbation sera réitérée.

##### **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 de renseignements prévues (entretiens, réunions ou conférences téléphoniques par exemple).
- Les services d'assistance fournis par Cisco se limitent au conseil, à l'assistance et à l'orientation techniques.
- Le Client comprend et accepte expressément que les Services seront exécutés dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours civils à compter de l'envoi d'un Bon de commande à Cisco pour les Services décrits aux présentes.

#### **Hypothèses du projet**

- La création de ressources de contenu n'est PAS comprise dans les Services. De plus, l'élaboration du CSD fourni dans le présent document est limitée à l'Application de visiteurs mobile de Cisco Vision. Les services de contenu supplémentaires au-delà de ce qui est retenu dans cette description du service sont disponibles séparément.
- Le positionnement des équipements du site sur la carte de l'Application de visiteurs mobile de Cisco Vision relève de la responsabilité du Client.
- L'installation et le câblage de l'équipement, y compris les serveurs, les points d'accès et les balises, ne sont pas inclus dans les Services.
- Cisco ne sera pas responsable de la fourniture de nouvelles fonctionnalités ou capacités qui ne sont pas incluses dans la liste des fonctionnalités, intégrations et plateformes prises en charge par l'Application de visiteurs mobile de Cisco Vision.
- La phase de test de la Solution prête à l'emploi (SRFU) ne pourra être exécutée sur plus de trois (3) types d'appareils mobiles, approuvés mutuellement par Cisco et le Client.

#### **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.