<< Service Description : Advanced Services – Fixed Price
Webex Edge Connect Advise & Implement Service
ASF-WBXS-MM-EDGE >>
Description du service : Services avancés – Prix fixe
Service de conseil et de mise en œuvre de Webex Edge Connect
ASF-WBXS-MM-EDGE

Le présent document décrit le Service de conseil et de mise en œuvre de Webex Edge Connect

Documents connexes : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également disponibles à l'adresse www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts. Tous les termes en majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

Vente directe par Cisco. Si vous avez souscrit ces services directement auprès de Cisco pour votre propre usage interne, ce document est intégré à votre contrat cadre de services (MSA), à votre contrat de services avancés (ASA) ou à tout autre contrat de services conclu avec Cisco (le « Contrat cadre »). Si aucun Contrat cadre de ce type n'a été conclu entre vous et Cisco, la présente description de service est alors régie par les conditions générales figurant dans le Contrat de conditions générales disponible à l'adresse suivante : http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html. Si vous avez souscrit ces services directement auprès de Cisco à des fins de revente, ce document est intégré à votre Contrat pour les intégrateurs de systèmes ou à tout autre contrat de services couvrant la revente des Services avancés (le « Contrat cadre de revente »). Si le Contrat cadre de revente ne renferme pas les modalités d'achat et de revente des Services avancés Cisco ou des conditions générales analogues, la présente description de service est régie par les conditions générales du Contrat cadre de revente, ainsi que par les conditions générales exposées dans le Contrat de conditions générales de revente EDT, disponible à l'adresse http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html. Aux fins du Contrat susmentionné, la présente description de service doit être considérée comme un Énoncé des travaux (« EDT »). En cas de conflit entre la présente description de service et le Contrat-cadre (ou annexe ou entente équivalente), cette description de service fait foi.

Vente par un revendeur agréé Cisco. Si vous avez souscrit ces Services auprès d'un revendeur agréé Cisco, ce document n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat, le cas échéant, qui régit la prestation de ce service est celui établi entre vous et votre revendeur agréé Cisco. Votre revendeur agréé Cisco doit vous fournir ce document. Vous pouvez également en obtenir une copie, ainsi qu'une copie des autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/.

Service de conseil et de mise en œuvre de Webex Edge Connect

Résumé du service

Le Service de conseil et de mise en œuvre de Webex Edge Connect utilisera les pratiques exemplaires et les méthodologies de Cisco pour mettre en œuvre la solution Webex Edge Connect, y compris l'évaluation et la conception, grâce à la mise à l'essai, à la mise en œuvre et à l'assistance postérieure à la mise en œuvre.

Le Service de conseil et de mise en œuvre de Webex Edge Connect couvrira :
- Deux (2) centres de données
- Achèvement en douze (12) semaines
- Jusqu'à une (1) visite du site

Produits livrables
- Document des exigences de la solution
- Document de conception globale
- Document de conception détaillée
- Plan de mise en œuvre
- Plan de mise à l'essai

Lieu de la prestation

Les Services sont fournis à distance et sur le site du Client.

Gestion de projets

Responsabilités de Cisco
- Fournir une liste des membres désignés du personnel de Cisco, ainsi que des rôles et responsabilités de chacun dans le cadre de ces Services.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Fournir l'identité des membres du personnel de Cisco devant accéder aux locaux du Client avant la date à laquelle lesdits membres nécessitent cet accès.
- Le Service de gestion de projets comprendra un Plan de gestion de projets (« PGP »), fourni par Cisco, qui fera l'objet d'un accord commun. Le PGP est un document de référence à partir duquel le chef de projet Cisco peut gérer les produits livrables, évaluer l'avancement du projet et gérer les problèmes liés à la gestion du changement, ainsi que toute question courante.

Responsabilités du Client

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

Élaboration des exigences liées aux solutions

Responsabilités de Cisco

- 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.
- Passer en revue la documentation existante du Client en matière de conceptions actuelles et planifiées de l'architecture de collaboration.
- Offrir des ateliers selon les exigences suivantes : un (1) atelier [à distance ou sur le site] relatif à l'entretien des parties prenantes (jusqu'à deux parties prenantes du Client) et un (1) atelier [à distance ou sur le site] relatif aux objectifs opérationnels (jusqu'à huit ressources du Client), d'une durée maximale de 90 minutes chacun.
- Ces ateliers peuvent traiter des sujets suivants : a) impératifs opérationnels; b) critères de réussite – en particulier ceux pouvant servir de base de référence et pouvant être mesurés durant les activités découlant de la validation de scénarios; c) mappage du processus relatif à l'état actuel.
- S'entendre avec le Client sur un (1) scénario cible pouvant être pris en charge par les capacités techniques nouvellement installées (matérielles et logicielles) et fonctionnant au moment de la validation du scénario.
- Élaborer les détails suivants selon le scénario cible, et les inclure dans le Document des exigences de la solution : a) critères de réussite mesurables; b) participants convenus pour la validation du scénario; c) capacités convenues.
- Examiner les exigences de la solution proposée qui ont été réunies pendant l'atelier ou les entretiens et effectuer une analyse de l'écart par rapport aux conceptions architecturales actuelles.
- Élaborer le Document des exigences de la solution, qui peut comprendre, sans s'y limiter : a) les exigences commerciales, techniques et opérationnelles; b) le scénario cible; c) les critères de réussite; d) les plans relatifs aux technologies futures; e) les lacunes connues des caractéristiques ou des fonctionnalités.
- Transmettre le Document des exigences de la solution aux fins d'examen et d'approbation.

Responsabilités du Client

- En respectant une période de cinq (5) jours ouvrables avant le début des entretiens avec Cisco, transmettre à Cisco les exigences ou les documents relatifs aux éléments suivants : a) la topologie des couches 1, 2 et 3 des réseaux LAN, DMZ et WAN du Client; b) le routage et le BGP AS de la couche 3 (interne) du Client; la politique de sécurité du Client; d) la confirmation de l'état de préparation des réseaux LAN et WAN, ainsi que les liens d'accès entre le Centre de données et le réseau WAN du Client pour la prise en charge du trafic de Webex Edge; e) l'Architecture de communications unifiées relative aux appels hors ligne et en ligne.
- Se procurer, installer et câbler les éléments du réseau.
- Formuler des commentaires à l'intention de Cisco pour chaque discipline technologique par les moyens suivants : a) participer aux ateliers en vertu des exigences; b) participer aux entretiens; ou c) renvoyer le questionnaire rempli sur les exigences cinq (5) jours ouvrables après l'avoir reçu.
- Produire la documentation pertinente liée aux conceptions architecturales de collaboration actuelles.
- Fournir la politique de sécurité existante avant le début des ateliers.
- Nommer une (1) partie prenante principale comme point de contact unique pouvant fournir à Cisco les renseignements suivants : a) les critères de réussite du scénario; b) les groupes d'utilisateurs, y compris les utilisateurs finaux choisis pour participer aux entretiens avec Cisco aux fins de connaissance de l'expérience utilisateur; c) les approbations suivantes : actions, étapes et processus actuels « tels quels » de l'organisation, garanties relatives aux communications et à la formation, lignes directrices et normes de la marque, scénario définitif.
- S'assurer que les représentants et les parties prenantes nommés sont disponibles, et participer aux entretiens et aux ateliers avec Cisco, ainsi qu'à toute activité de suivi pouvant s'appliquer aux fins de participation à la validation du scénario.
- Examiner et approuver le document réunissant les exigences liées aux solutions.
- Apposer la signature aux fins d'approbation des Services d'élaboration des exigences liées à la solution.

Conception globale

Responsabilités de Cisco

- Effectuer les entretiens (le nombre et la fréquence des entretiens sont à la discrétion de Cisco) avec les principales parties prenantes du Client afin d'examiner les renseignements fournis par le Client.
- Examiner le Document des exigences de la solution pour revalider les exigences avec le Client.
- Élaborer le Document de conception globale qui se limitera aux éléments suivants : a) objectifs techniques et exécution des exigences; b) plan d'adressage proposé des périphériques; c) topologie proposée du réseau de la solution de vidéoconférence de Cisco; d) protocoles, fonctionnalités et flux de trafic du réseau; e) haute disponibilité; f) évolutivité; g) politiques de sécurité; h) préparation des périphériques (matériel et logiciels) pour les fonctionnalités souhaitées; i) exigences du Client et exigences globales de la conception; j) risques clés dans la conception globale proposée par le Client; k) recommandations relatives à la conception et aux risques.
- Transmettre le Document de conception globale aux fins d'examen et d'approbation.
- Présenter à distance le Document de conception globale aux principales parties prenantes du Client et aux commanditaires du projet.

Responsabilités du Client

- Désigner des ressources clés et programmer leur participation à des entretiens avec Cisco.
- Examiner le Document des exigences de la solution avec Cisco pour revalider les exigences.
- Fournir des renseignements sur certains ou tous les éléments suivants, sur demande : a) infrastructures réseau existantes, spécifiquement reliées à la solution Webex; b) trafic Web existant pour Webex; c) chemins relatifs au routage et au trafic existants pour Webex; d) plan d'adressage existant des périphériques; e) plan existant de flux des appels et de numérotation; f) exigences des indicateurs de performance clés; g) Expressway et réseaux vidéo maillés existants; h) protocoles et codecs existants de composition d'appel; i) politiques de sécurité existantes et nouvelles exigences en matière de sécurité; et j) exigences de croissance éventuelle.
- Examiner et approuver le Document de conception globale.
- S'assurer que les principales parties prenantes du Client et les commanditaires du projet assistent à la présentation du Document de conception globale de Cisco.
- Apposer la signature aux fins d'approbation de la conception globale.

Conception détaillée

Responsabilités de Cisco

- Effectuer les entretiens (le nombre et la fréquence des entretiens sont à la discrétion de Cisco) avec les principales parties prenantes du Client afin d'examiner les renseignements fournis par le Client.
- Recueillir des renseignements auprès du Client concernant le matériel, la version des logiciels, les topologies et les configurations intégrées.
- Examiner le Document de conception globale déposé et utiliser les conclusions tirées pour l'élaboration du Document de conception détaillée.
- Élaborer le Document de conception détaillée, y compris les modèles de configuration et les versions du matériel et des logiciels à l'aide de renseignements provenant du document de conception globale et de toute autre source fournie par le Client.
- Transmettre le Document de conception détaillée aux fins d'examen et d'approbation.
- Présenter à distance le Document de conception détaillée aux principales parties prenantes du Client et aux commanditaires du projet.

Responsabilités du Client

- Désigner des ressources clés et programmer leur participation à des entretiens avec Cisco.
- Fournir les détails supplémentaires sur demande de Cisco, y compris, mais sans s'y limiter, les éléments suivants : a). le matériel; b). les versions des logiciels; c). les topologies; d). les configurations conformes à l'exécution; e). les politiques de sécurité existantes et les nouvelles exigences de sécurité; f). les exigences de croissance éventuelle et les exigences des caractéristiques pouvant affecter l'évolutivité de la solution de vidéoconférence de Cisco; et g). les flux de trafic vocal existants.
- Définir l'adressage IP pour les périphériques du réseau vocal utilisés dans la topologie de la solution de vidéoconférence Cisco proposée.
- Fournir des renseignements sur le routage à la demande de Cisco, y compris, mais sans s'y limiter, les éléments suivants : a) l'adresse IP du routeur, le masque de sous-réseau pour le lien point par point; b) le préfixe annoncé pour le BGP; c) le numéro de système autonome (ASN) du BGP.
- Travailler en collaboration avec Cisco pour créer des modèles détaillés de conception en apportant des renseignements et une rétroaction.
- Examiner et approuver le Document de conception détaillée.
- S'assurer que les principales parties prenantes du Client et les commanditaires du projet assistent à la présentation du Document de conception détaillée de Cisco.
- Apposer la signature aux fins d'approbation de la conception détaillée.

Élaboration du plan de mise en œuvre

Responsabilités de Cisco

- Organiser un atelier d'un (1) jour ouvrable à distance ou sur le site du Client pour discuter de la stratégie de mise en œuvre globale.
- Examiner et peaufiner tous les scénarios de mise en œuvre selon les conclusions offertes par les équipes du Client travaillant au dépannage, à la sécurité, à l'exploitation et aux applications, le cas échéant.

- Élaborer le Plan de mise en œuvre selon la conception existante. Le Plan de mise en œuvre comprendra : a) des procédures systématiques détaillées pour la mise en œuvre de la solution; b) la séquence de la mise en œuvre et la planification recommandées, conformément au calendrier de la mise en œuvre proposée; c) les procédures de restauration (le cas échéant); d) les configurations relatives à la solution pertinente; e) le Plan de mise en œuvre de l'utilisateur; f) les mesures de réussite.
- Transmettre le Plan de mise en œuvre aux fins d'examen et d'approbation.

Responsabilités du Client

- Désigner le personnel du Client responsable du dépannage, du réseau, de la sécurité, de l'exploitation et des applications qui travaillera avec Cisco à l'élaboration et à l'examen du Plan de mise en œuvre.
- Assurer la liaison avec Equinix pour la soumission de la commande de Webex Edge nécessaire au processus d'approbation du lien entre Webex et Equinix.
- Communiquer à Cisco les normes spécifiques aux schémas de conception, à la configuration, à l'entreprise ou à l'industrie pour la solution existante.
- Fournir une ébauche du Plan de mise en œuvre, le cas échéant, pour permettre à Cisco d'élaborer le Plan de mise en œuvre définitif. L'ébauche du Plan de mise en œuvre fourni par le Client doit comprendre les procédures de fonctionnement de la solution et de l'application, ainsi qu'un calendrier d'intégration.
- Examiner et approuver le Plan de mise en œuvre.
- Apposer la signature aux fins d'approbation des Services d'élaboration du Plan de mise en œuvre.

Élaboration du Plan de test

Responsabilités de Cisco

- Organiser un atelier d'un (1) jour ouvrable à distance afin de discuter avec le Client du Plan de test global, des scénarios de test, du processus relatif à l'exécution et des outils à utiliser pour le test.
- Élaborer un Plan de test en utilisant le Document déposé pour la conception de la solution. Le Plan de test comprend les éléments suivants : a) objectifs du scénario de test; b) procédures relatives au scénario de test; c) résultats attendus du scénario de test et ses critères de réussite et d'échec; d) exigences en matière d'installation et d'infrastructures; e) exigences en matière d'outils du scénario de test (le cas échéant); f) modèle relatif aux communications.
- Fournir le Plan de test pour examen et approbation.

Responsabilités du Client

- Nommer les parties prenantes du Client soutenant la solution de collaboration existante afin qu'elles participent à l'élaboration du Plan de test. Ces parties prenantes sont responsables d'assurer la représentation des équipes du Client travaillant sur le réseau, la téléphonie et l'exploitation.
- Examiner et approuver le Plan de test.
- Apposer la signature aux fins d'approbation des Services d'élaboration du Plan de test.

Exécution de la mise en œuvre

Responsabilités de Cisco

- Exécuter la mise en œuvre de la production, documentée dans le Plan de mise en œuvre.
- Exécuter les tâches et les procédures définies dans le Plan de mise en œuvre dans l'environnement du Client.
- Fournir un maximum de quatorze (14) heures de soutien à la configuration à distance (les « Services de soutien à la configuration ») dans une période de dix (10) jours ouvrables consécutifs. Les Services de soutien à la configuration entreront en vigueur le jour ouvrable suivant l'achèvement du provisionnement de Webex Edge par Cisco, et seront offerts durant les Heures normales d'ouverture comme soutien consultatif afin d'aider le Client à régler les problèmes pouvant survenir durant le processus de configuration.
- Surveiller à distance les activités de production du Client pour une durée allant jusqu'à deux (2) jours ouvrables, et offrir un soutien à la résolution de problèmes relatifs à la mise en œuvre, le cas échéant.
- Mettre à jour les Documents de conception globale et détaillée afin d'y inclure les composants, les périphériques et les applications mis en œuvre de manière à refléter la conception « définitive », le cas échéant.
- Transmettre le Document mis à jour sur la conception aux fins d'examen et d'approbation.

Responsabilités du Client

- Configurer le Service à l'aide de l'outil d'administration Webex conformément au Plan de mise en œuvre, au plus tard deux (2) jours ouvrables à compter de la notification de la part de Cisco informant le Client de la mise à disposition de Cisco Webex.
- Configurer les services selon les configurations précises définies dans le Plan de mise en œuvre; la configuration des services doit être terminée au plus tard cinq (5) jours ouvrables à compter de la notification de la part de Cisco informant le Client que les services ont été mis à sa disposition.
- En collaboration avec Cisco, coordonner et élaborer 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.
- 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) selon les besoins de Cisco pour réaliser les Services d'exécution de la mise en oeuvre.
- Gérer toute procédure interne de gestion du changement du Client.
- Apporter les corrections à l'équipement fourni par le Client et installé, le cas échéant.

- Au besoin, fournir des conseils et de l'aide pour mettre à jour la conception de la solution grâce aux renseignements définitifs suivant le déploiement.
- Examiner et approuver le Document de conception mis à jour.
- Apposer la signature aux fins d'approbation des Services d'exécution de la mise en œuvre.

Assistance à la mise en œuvre

Responsabilités de Cisco

- Fournir deux (2) jours ouvrables consécutifs de Services de soutien à la mise en œuvre à distance dans une période de deux (2) semaines (les « Services de soutien à la mise en œuvre »). Les Services de soutien à la mise en œuvre entreront en vigueur le jour ouvrable suivant l'achèvement de la mise en œuvre de Webex Edge.
- Les Services de soutien à la mise en œuvre seront considérés comme achevés à l'un des jalons que voici, suivant celui qui surviendra en premier : a) l'épuisement du nombre défini de jours ouvrables; ou b) la fin de la période de Soutien à la mise en œuvre.
- Les Services de soutien à la mise en œuvre seront fournis par l'une (1) des ressources de Cisco sous forme de soutien consultatif à distance pour l'exécution des tâches de mise en œuvre par le Client.

Responsabilités du Client

- Prévoir au moins deux (2) ressources compétentes et formées pour travailler avec Cisco, au besoin, pendant la prestation des Services de soutien à la mise en œuvre.

Réalisation des tests

Responsabilités de Cisco

- Réaliser les tests conformément au Plan de test déposé.
- Organiser un entretien à distance d'une (1) heure avec le Client afin de discuter de la méthodologie, du calendrier et des exigences supplémentaires des tests (au besoin), et examiner les critères de réussite définis dans le Plan de test.
- Fournir au Client un (1) modèle relatif aux communications (compris dans le Plan de test) de manière à ce qu'il puisse l'utiliser pour transmettre des scénarios clés aux utilisateurs finaux choisis pour participer aux tests et à la validation du scénario.
- Réaliser les tests et valider le scénario conformément au Plan de test déposé.
- Organiser une (1) séance de formation à distance sur Webex Edge avant le début des tests et des activités de validation. La séance de formation sera offerte à dix (10) participants, et couvrira les exigences de validation.
- Recueillir les résultats du test selon les critères de réussite documentés dans le Plan de test.
- Mettre à jour le Plan de test de manière à y inclure les résultats, y compris les échecs, la détermination des problèmes et les solutions recommandées.
- Informer le Client si un test échoue et collaborer avec ce dernier pour identifier et résoudre le problème.
- Transmettre le Plan de test mis à jour aux fins d'examen et d'approbation.

Responsabilités du Client

- Nommer jusqu'à dix (10) participants pour la réalisation des activités relatives à la validation du scénario.
- S'assurer de la participation de l'unité commerciale ou du groupe fonctionnel choisi pour réaliser les activités relatives à la validation du scénario.
- Examiner et approuver le Plan de test mis à jour.
- Apposer la signature aux fins d'approbation des Services d'exécution des tests.

Assistance en matière de tests

Responsabilités de Cisco

- Fournir deux (2) jours ouvrables consécutifs de Services de soutien aux tests à distance dans une période de deux (2) semaines (les « Services de soutien aux tests »). Les Services de soutien aux tests entreront en vigueur le jour ouvrable suivant l'achèvement de la mise en œuvre de Webex Edge.
- Les Services de soutien aux tests seront considérés comme achevés à l'un des jalons que voici, suivant celui qui surviendra en premier : a) l'épuisement du nombre défini de jours ouvrables; ou b) la fin de la période de Soutien aux tests.
- Les Services de soutien aux tests seront fournis par l'une (1) des ressources de Cisco sous forme de soutien consultatif afin d'aider le Client à cerner les problèmes et leur résolution dans les cas d'échec de scénarios durant la réalisation des tests par le Client.

Responsabilités du Client

- Prévoir au moins deux (2) ressources compétentes et formées pour travailler avec Cisco, au besoin, pendant la prestation des Services de soutien aux tests.

Assistance après la mise en œuvre

Responsabilités de Cisco

- Organiser une réunion de soutien à distance avec le Client après la mise en œuvre, afin de passer en revue le processus relatif au Centre d'assistance technique de Cisco (TAC) ainsi que les autres services offerts dans la gamme de services Cisco.
- Fournir deux (2) jours ouvrables consécutifs de Services de soutien à distance après la mise en œuvre dans une période de deux (2) semaines civiles (les « Services de soutien après la mise en œuvre »). Les Services de soutien après la mise en œuvre entreront en vigueur le jour ouvrable suivant l'achèvement de la mise en œuvre et comprennent les services suivants : a) soutien relatif à l'assistant de configuration; b) conseils au sujet des caractéristiques et des fonctionnalités; c) assistance au dépannage et assistance relative à la procédure de Cisco TAC; et d) recours hiérarchique à l'unité opérationnelle Cisco pendant les heures normales de bureau.

- Les Services de soutien après la mise en œuvre seront considérés comme achevés à l'un des jalons que voici, suivant celui qui surviendra en premier : a) l'épuisement du nombre défini de jours ouvrables; ou b) la fin de la période de Soutien après la mise en œuvre.
- Les Services de soutien après la mise en œuvre seront fournis par l'une (1) des ressources de Cisco sous forme de soutien consultatif à distance pour évaluer les problèmes survenus durant la mise en œuvre et cerner leur cause première, le cas échéant.

Responsabilités du Client

- Fournir au moins deux (2) ressources formées et qualifiées qui utiliseront les produits Cisco durant la période de l'assistance post-mise en œuvre fournie par Cisco.
- Fournir une assistance opérationnelle et administrative pour la solution de vidéoconférence de Cisco.
- Tester l'environnement de la mise en œuvre durant la période des Services de soutien après la mise en œuvre, et rapporter les problèmes relatifs à la mise en œuvre à Cisco.
- Aviser Cisco TAC de tout problème et de toute préoccupation, et transmettre les journaux à l'équipe des Services avancés de Cisco afin de faciliter le dépannage; suivre les instructions de Cisco pour cerner et résoudre les problèmes.
- Fournir un accès à distance afin de permettre à Cisco de fournir l'assistance post-mise en œuvre.

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 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.
- La mise en œuvre des configurations sur les éléments du réseau dans la conception est la responsabilité du Client, à moins qu'un accès à distance à tous les éléments du réseau ne soit fourni aux spécialistes en ingénierie réseau de Cisco .
- Sauf indication contraire dans les présentes, tous les documents sur le produit fournis par le Client pendant la durée des Services seront restreints aux documents publiés sur Cisco Connection Online.
- Les Services supposent que les exceptions de pare-feu appropriées ont été configurées pour les ports et les protocoles (selon la documentation relative au produit et aux guides de déploiement).
- Les Services supposent que le Client possède un contrôle d'appels (Cisco Unified Communications Manager) sur son site et qu'il a déployé Expressway Core ou Edge.
- Les Services supposent la mise en place de la ligne principale SIP et du routage d'appels entre les plateformes de contrôle d'appels, en plus de l'accès à Expressway Core ou Edge.
- Le Client est responsable de confirmer l'état de préparation du réseau quant à la bande passante, à la qualité de service (QOS) et aux mesures de performances du réseau avant la prestation des Services.
- Le format choisi pour Webex Edge sera basé sur les renseignements fournis par le Client quant au trafic de téléconférence (appels et retours d'appels). Des rapports existants ou le volume relatif à l'utilisation mensuelle peuvent être utilisés pour choisir le format.
- Le Client fournira sa politique de sécurité avant le début de l'atelier sur les exigences de la solution.
- CUCM (Cisco Unified Communications Manager), version 10.5 ou ultérieure requise.
- Webex, version 33.x ou ultérieure requise.
- Expressway, version X8.10 ou ultérieure requise.
- Téléphone IP inscrit auprès de CUCM et prenant en charge G.711 ou G.722.
- Le Client est responsable de l'achat d'un circuit Webex Edge Connect auprès d'Equinix, selon le schéma d'utilisation du trafic lors des réunions du Client (500 Mo, 1 Go, 5 Go, 10 Go).
- Le Client est responsable d'assurer une connexion active sur Equinix Cloud Exchange.
- Le Client est responsable du numéro de système autonome (ASN) public du BGP (ASN privé offert sur demande).
- Le Client est responsable d'assurer un espace IP public indépendant au fournisseur.
- Cisco suppose que le Client possède des connaissances sur le routage et l'appairage (BGP)
- Le Client est responsable de l'exécution d'un périphérique réseau en mesure d'exécuter BGP et le marquage 802.1Q.
- Le Client est responsable du contrat d'appairage à Equinix Cloud Exchange et d'un abonnement mensuel à Cisco selon les exigences en matière de bande passante de l'appairage.
- Le Client est responsable de fournir un accès à Cisco pour les changements relatifs à Webex Edge Connect. Autrement, le Client sera responsable de mettre en œuvre tous les changements relatifs à la configuration de Webex Edge Connect selon les instructions de Cisco.

Responsabilités générales de Cisco

- Ingénierie du trafic basé sur l'architecture réseau pour la grande entreprise et les pratiques exemplaires de conception (appairage double pour garantir une disponibilité élevée,

absence de routage asymétrique, absence de chemins réseau non optimaux, appairage dans autant de régions que possible pour assurer une connectivité optimale).
- Configuration NAT basée sur des pratiques exemplaires.
- Configuration et vérification des règles du pare-feu, basées sur les documents relatifs aux pratiques exemplaires des équipes et du conseil d'administration de Webex.
- Les mises à jour de la qualité du service (QOS) et de la bande passante en fonction du trafic audio, vidéo et de contenus, et de la conception du réseau WAN.
- Tests de connectivité (à l'aide d'un outil Looking Glass pour BGP – vérification du chemin de BGP, ping, trace, test du support et du pare-feu, vérification des performances).
- Fonctionnalités de réunions et tests de fonctionnement (audio, vidéo, contenus).

Non compris dans le mandat

- Équipement fourni par Cisco pour réaliser les tests.
- Mise en œuvre de CUCM et SME.
- La mise en œuvre de Webex Meetings, de CMR, de Hybrid Media Node (vidéo maillé), de même que les hôtes Jabber, est offerte en tant que service ajouté qui doit être acheté séparément.
- Mise en œuvre de Webex Teams.
- Mise en œuvre de TelePresence ou de terminaux vidéo tiers.
- Mise en œuvre des éléments du réseau sur le site du Client.
- Mises à niveau des infrastructures vidéo actuelles du Client.
- Mise à niveau de n'importe quel logiciel sur le réseau du Client.
- L'analyse du réseau relative à la qualité du service (QOS) et aux mesures de performances du réseau de l'entreprise est offerte en tant que service ajouté qui doit être acheté séparément.
- Routage des appels du réseau PSTN vers le réseau du Client.
- Format du réseau PSTN pour le trafic hors Webex Edge Audio.
- Services de conseils et de mise en œuvre des passerelles PSTN.
- Travail d'élaboration personnalisé.
- Achat de services d'abonnement à Webex.
- Mise en œuvre de l'authentification unique (SSO).
- Provisionnement et installation de l'équipement de collaboration.
- L'installation et la mise à niveau d'Expressway ou de CUCM en cas de besoin pour Webex Edge sont offertes en tant que service ajouté qui doit être acheté séparément.
- Cisco n'est pas responsable des travaux effectués dans le centre de données d'Equinix.
- Mise à niveau requise pour tout matériel, routeur ou Expressway dans le cas de configurations non liées à Webex Edge.

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.