



Description de service : <<Advanced Services – Fixed Price Cisco Wireless LAN 3-Month Optimization Service>> Services avancés – Prix fixe Service d'optimisation de réseau local sans fil Cisco de trois mois (ASF-CORE-WLAN-WOSL)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service d'optimisation de réseau local sans fil Cisco de trois mois.

Documents connexes : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site 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, ce document est intégré à votre contrat-cadre de services (MSA), à votre contrat de services avancés (ASA) ou à tout autre contrat de service 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, accessible 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 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. 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/.

Service d'optimisation de réseau local sans fil de trois mois

Résumé du service

Le service identifie les domaines d'amélioration des performances du réseau local sans fil (WLAN) en analysant les composants de l'infrastructure sous-jacente du réseau d'un Client. La méthode consiste à collecter puis à analyser les données d'inventaire et de configuration, et à effectuer des séries d'entretiens avec les groupes spécialisés en infrastructure et en ingénierie réseau.

Les services comprennent les suivants :

- Conseils en conception
- Recommandations logicielles
- Assistance pendant la période des modifications
- Transfert des connaissances
- Examen trimestriel d'activité

Les services sont conformes aux paramètres suivants :

- Le réseau sans fil peut inclure au maximum 5 contrôleurs ou 500 points d'accès.
- La prestation des services doit se dérouler sur une période de 3 mois.
- Le Client ne peut acheter qu'une instance de ce service de trois mois pour chaque réseau. Un Service d'optimisation complet doit être acheté par la suite pour une assistance continue.

Lieu de la prestation

Les Services sont fournis à distance au Client avec un lancement sur site unique et un Examen trimestriel d'activité (QBR) sur site.

Réunion de lancement sur site

Cisco lancera le service d'optimisation de trois mois.

Responsabilités de Cisco

- Fournir le service sur le site du Client dans le cadre d'une réunion durant au maximum trois heures.

- Le gestionnaire de projet passera en revue le calendrier du projet, les objectifs et la portée des Services.

Responsabilités du Client

- Fournir un lieu de réunion pour la durée du lancement
- Fournir un interlocuteur unique et indiquer tous les problèmes relatifs à la planification et à la conception du réseau WLAN.

Conseils en conception

Fournir à distance les directives et les conseils en conception.

Responsabilités de Cisco

Cisco fournira des directives et des conseils en conception, notamment les suivants :

- Une (1) réunion à distance par semaine portant sur les conseils en conception
- Aider les Clients dans le cadre des activités liées à la conception de réseau WLAN.
- Analyser les répercussions de l'ajout de nouvelles fonctionnalités ou des changements apportés à la configuration du réseau existant.
- Consulter les projets liés au réseau local sans fil.

Responsabilités du Client

- Donner des directives à Cisco à propos des activités et des projets pour lesquels le Client a besoin des conseils de conception du spécialiste en ingénierie.

Examen pendant la période de changement

Fournir une assistance à distance dans le cadre des changements liés à la configuration.

Responsabilités de Cisco

- Le spécialiste en ingénierie Cisco (« Spécialiste en ingénierie des services avancés ») fournira une assistance dans le cadre de deux (2) changements liés à la configuration des Logiciels et du matériel de réseau local sans fil (WLAN)
- Le Spécialiste en ingénierie des services avancés offrira une assistance par l'entremise du TAC dans le cadre de la résolution des problèmes propres au réseau local sans fil Cisco qui ont été signalés dans un dossier TAC de gravité 1 ou 2 ou un dossier TAC de gravité 3 en fonction des priorités établies par le Client.

Responsabilités du Client

- Désigner une ou des personnes au sein de son service d'assistance technique pour servir de point de contact au spécialiste en ingénierie désigné par Cisco.

- Fournir aux personnes désignées des instructions sur la procédure et le processus pour collaborer avec le spécialiste en ingénierie désigné par Cisco.
- Fournir des renseignements sur l'architecture réseau.
- Fournir des renseignements sur le plan et le calendrier de mise en œuvre du Client
- Fournir des renseignements sur la période de maintenance et toute autre contrainte.
- Fournir des renseignements sur les processus de contrôle des modifications du Client.
- Fournir des coordonnées et des renseignements sur le processus de signalisation progressive du Client.
- Examiner les détails des modifications planifiées avec le spécialiste en ingénierie désigné de Cisco.
- Fournir tous les renseignements nécessaires pour permettre à Cisco de réaliser une analyse des causes premières.

Recommandations proactives relatives aux logiciels

Fournir à distance les recommandations logicielles proactives.

Responsabilités de Cisco

Cisco fournira un (1) rapport des recommandations logicielles proactives qui évalue et identifie la capacité du logiciel de réseau local sans fil à satisfaire les exigences actuelles et futures. Chaque rapport traite un seul Suivi logiciel et peut comprendre, entre autres, ce qui suit :

- obtention des données de l'inventaire logiciel/IOS du Client;
- recueil des exigences communiquées par le Client en ce qui concerne les renseignements sur le logiciel, les fonctions et fonctionnalités, ainsi que la capacité;
- description des nouvelles fonctionnalités des logiciels;
- recommandation générale relative aux logiciels que le Client devrait tester et envisager d'utiliser;
- bogues logiciels non résolus auxquels le Client peut être exposé et, si possible, les solutions adaptées;
- définition et communication d'une stratégie relative au Logiciel identifiant les versions de logiciel/IOS adaptées au Client;
- définition de la stratégie de mise à niveau de la solution pour réseau local sans fil en fonction des exigences opérationnelles du Client;
- évaluation de l'interopérabilité entre les versions de logiciels installées et les nouvelles versions ainsi que de leur capacité à répondre aux exigences commerciales et techniques actuelles et futures;
- analyse des défauts critiques des versions de logiciels identifiées, par rapport aux exigences actuelles et futures du Client.

Responsabilités du Client

- Fournir à Cisco une liste des fonctionnalités requises qui doivent être prises en charge par le Logiciel ou par la

version spécifique de logiciel devant faire l'objet d'un examen.

- Examiner les recommandations.

Séance de transfert de connaissances à distance

Cisco organisera deux (2) séances de transfert de connaissances et de formation sur des sujets liés à la technologie sans fil au moyen d'un atelier à distance, en fonction du sujet choisi par le Client.

Responsabilités de Cisco

Cisco communiquera avec le Client afin de déterminer ses besoins et les sujets à aborder lors de la séance de formation informelle. La Séance de transfert de connaissances à distance se caractérise comme suit :

- Elle se déroule en anglais (ou dans d'autres langues, si applicable).
- Elle est organisée à distance pour une durée maximale de quatre (4) heures et sans laboratoire, ni supports de cours écrits. Cisco déterminera un format adéquat et un procédé de livraison pouvant comprendre, entre autres, l'utilisation d'un support partagé par Internet, par téléconférence ou sur site, ainsi que des Examens trimestriels d'activité (QBR),
- Elles sont en rapport avec les produits et technologies Cisco déployés dans le réseau de production du Client.

Responsabilités du Client

- Fournir des détails sur les sujets souhaités/demandés que le client voudrait voir abordés lors des séances de transfert de connaissances et de mentorat.
- Fournir le contexte relatif à l'ensemble de compétences du client participant en vue des séances de transfert de connaissances et de mentorat.

Examen trimestriel d'activité

Cisco présentera les résultats du service d'optimisation de trois mois.

Responsabilités de Cisco

- Passer en revue les services fournis, les résultats et les prochaines étapes
- Fournir le service sur le site du Client dans le cadre d'une réunion durant au maximum trois heures.

Responsabilités du Client

- Fournir un lieu de réunion pour la durée de l'Examen trimestriel d'activité (QBR)

Responsabilités générales du Client

- Le Client permettra à Cisco d'utiliser les renseignements sur le réseau du Client collectés et les données reliées à l'exécution du Service décrit dans les présentes, ainsi que de recommander des produits/services supplémentaires pouvant aider le Client à exécuter des activités connexes ou de façon générale des activités administratives et commerciales dans la mesure où les renseignements sur le réseau du Client ne lui sont pas attribuables. Si des renseignements sur le réseau du Client collectés dans le cadre du Service sont considérés comme confidentiels, Cisco protégera ces renseignements conformément aux conditions du Contrat signé par les parties et conformément à la politique de conservation des données de Cisco.
- Tous les renseignements (notamment les conceptions, les topologies et les exigences) que le Client fournit sont supposés 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.

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.