



## Description de service : <<Advanced Services – Fixed Price Cisco PDI Services for Cisco Instant Connect (IC) – Medium>> Services avancés – Prix fixe Services de planification, de conception et de mise en œuvre (PDI) de Cisco pour sa solution Instant Connect (IC) – Moyenne (ASF-ESG-G-PSS-IPM)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Services de planification, de conception et de mise en œuvre (PDI) de Cisco pour sa solution Instant Connect (IC) – Moyenne.

**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/).

### Services de planification, de conception et de mise en œuvre (PDI) de Cisco pour la solution Instant Connect (IC) – Moyenne

#### Résumé du service

Les Services de planification, de conception et de mise en œuvre (PDI) de Cisco pour la solution Instant Connect (IC) – Moyenne couvre la documentation de base; l'installation, le test et le transfert des connaissances de la plateforme Instant Connect (IC) (« Services »). Les Services se limitent à l'installation d'un serveur IC avec une Haute disponibilité (HD), d'un serveur UMS avec une Haute disponibilité, de deux emplacements de passerelle LMR et de huit radios donneuses.

#### Produits livrables

Échéancier de projet  
Dossier d'exploitation

#### Lieu de la prestation

Les services sont fournis à distance et sur site et comprennent au maximum deux déplacements et jusqu'à cinq jours par déplacement sur site.

#### Gestion de projets

#### Responsabilités de Cisco

- Fournir au Client la liste des membres désignés du personnel de Cisco et les rôles et responsabilités de chacun.
- Collaborer avec le Client en vue d'identifier les dépendances, les risques et les problèmes en lien avec l'achèvement réussi des Services.

- Fournir un Calendrier de projet où figurent les produits livrables, les étapes clés correspondantes, les événements planifiés relatifs au projet, les ressources et les délais convenus.
- Générer un rapport sur l'avancement du projet au Client, et ce, une fois par semaine.
- Communiquer un récapitulatif des actions, des leçons apprises et des exceptions (si besoin est) lors de l'achèvement des Services.

#### **Responsabilités du Client**

- Fournir au chef de projet (PM) Cisco la liste des membres du personnel, ainsi que les rôles et responsabilités de chacun.
- Veiller à ce que le personnel clé (notamment les responsables de la conception et de la planification de l'architecture, les spécialistes en ingénierie de réseau et les personnes responsables de l'exploitation du réseau) soit disponible pour fournir des renseignements et participer aux séances d'examen, aux ateliers et aux autres activités de collecte de renseignements.
- Identifier les personnes-ressources principales et leurs suppléants en tant que personnes-ressources habilitées pour le site.
- Participer aux réunions ou aux conférences téléphoniques d'évaluation du projet, le cas échéant.
- Assurer la coordination avec les tierces parties, notamment pour les services de téléphonie et de télécommunications nationaux, les produits livrables et les calendriers.
- Sauf disposition contraire prise entre les parties, veiller à ce que toute demande de renseignements ou de documentation en lien avec le projet et formulée par Cisco soit satisfaite dans les deux jours ouvrables.
- Fournir une signature autorisée pour la livraison des produits Cisco dans les locaux du Client.

#### **Documentation sur Instant Connect (IC)**

##### **Responsabilités de Cisco**

- Organiser une séance de collecte à distance d'une journée pour comprendre les besoins associés au projet, ses composants et les résultats attendus.
- Préparer et remettre le Dossier d'exploitation, qui doit comprendre un dessin de conception de haut niveau (HLD), un manuel de planification de l'installation (IPW) et de la documentation sur le Plan de tests d'acceptation (ATP).

##### **Responsabilités du Client**

- Assister à l'atelier à distance où le Client et Cisco décideront d'un commun accord des dispositions finales. Le Client doit indiquer à Cisco ses exigences finales avant que l'ébauche du Dossier d'exploitation ne soit réalisée par Cisco.
- 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 avant ou pendant l'atelier à distance.

- Si Cisco le demande, fournir les schémas physiques ou logiques de réseau, relatifs à d'autres éléments de réseau pouvant s'avérer nécessaires à la prestation des Services.
- Passer en revue le Dossier d'exploitation avec Cisco afin de le commenter et de l'approuver.

#### **Mise en œuvre du système et tests**

##### **Responsabilités de Cisco**

- Installer, configurer et tester la solution Instant Connect (IC) de Cisco, conformément au Manuel de planification de l'installation. Les activités comprennent les suivantes :
  - déploiement des serveurs IC (et UMS);
  - installation et configuration d'ESXi sur deux serveurs UCS;
  - déploiement et configuration des instances de serveur IC et MV HD IC sur le serveur UCS mentionné ci-dessus;
  - déploiement et configuration de deux instances de serveur MV HD UMS et UMS sur le serveur UCS mentionné ci-dessus;
  - intégration du service de téléphone IP à CUCM;
  - intégration du système de numérotation PSTN à CUCM;
  - intégration du protocole SMTP au service de courrier afin de recevoir des notifications;
  - confirmation de l'obtention d'une licence pour les fonctionnalités requises sur le(s) serveur(s) IC;
  - configuration de deux passerelles Radio mobile terrestre (LMR) et d'un maximum de huit radios donneuses;
  - configuration de la solution Instant Connect (IC) pour l'accès à huit groupes de discussion;
  - installation de Cisco IC Dispatch Client (IDC) sur un maximum de quatre PC sous Windows 7 ou 8;
  - configuration d'un maximum de cinq combinés IC;
- réalisation d'un test d'acceptation par l'utilisateur.

##### **Responsabilités du Client**

- Veiller à l'aménagement complet du site du Client, en vérifiant le respect des conditions environnementales adaptées et la disponibilité d'une alimentation adéquate et fiable au moins cinq jours ouvrables avant la mise en œuvre.
- Fournir un câble d'émission et de réception (E&M) à la radio donneuse de l'interface, comme le recommande Cisco, au moins cinq (5) jours ouvrables avant la mise en œuvre.
- Installer les produits Cisco conformément à la spécification des produits Cisco.
- Fournir les détails du réseau et remplir le Manuel de planification de l'installation (IPW) partagé de Cisco.

- Vérifier la connectivité de réseau de l'ensemble des serveurs et routeurs LMR.
- Fournir tout matériel de test spécialisé, en fonction des exigences de Cisco.
- Gérer la livraison, l'installation et la configuration de tout l'équipement fourni par le Client qui doit fonctionner avec le matériel fourni par Cisco ou en tant que partie intégrante de ce dernier.
- Mettre à disposition le personnel ou l'accès au site du Client afin que Cisco puisse procéder à la mise en œuvre et aux tests.
- Toute configuration des combinés IC supplémentaires (au-delà de cinq).

### **Transfert des connaissances**

#### **Responsabilités de Cisco**

- Organiser une (1) séance de formation sur site pour le transfert des connaissances, relative aux questions sur la conception et la mise en œuvre de la solution IC pendant un Jour ouvrable, pour un maximum de quatre participants. Le transfert de connaissances peut traiter tout ou partie des contenus suivants :
  - Transfert des connaissances aux administrateurs, notamment présentation du système IC de Cisco, installation et configuration;
  - Transfert des connaissances aux opérateurs, y compris les opérations et le déploiement de la solution Instant Connect et du Téléphone IP IDC auprès du Client.

#### **Responsabilités du Client**

- Convenir avec Cisco de la date à laquelle sera organisée la séance de transfert sur site.
- Désigner au maximum quatre (4) employés du Client qui participeront à la séance de transfert des connaissances.

#### **Responsabilités générales du Client**

- En cas d'endommagement ou de perte de l'équipement détenu par le Client lors de la mise en œuvre, ce dernier en assume l'entière responsabilité.
- 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 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 jours ouvrables et confirmer 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 jours ouvrables, la réalisation des Services est considérée comme acceptée conformément à la présente Description de service.