



Description de service : <<Collaboration Technology Services>> Services de technologie de collaboration

Ce document décrit les Services de technologie de collaboration de Cisco.

- **Documents connexes** : ce 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 et (3) Directives en matière de gravité et de signalisation progressive. 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, ce document est intégré à votre contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement) et à tout autre contrat de service équivalent qui vous lie à Cisco. 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 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/.
- Cisco s'engage à fournir les Services de technologie de collaboration décrits ci-dessous, comme sélectionnés et détaillés sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco doit fournir un devis pour les services (le « Devis ») précisant l'étendue des services et la durée de prestation de ces derniers par Cisco. Cisco doit recevoir un Bon de commande faisant référence au Devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document.

Résumé du service

Les services de technologie de collaboration opèrent la transformation commerciale tout en complétant la gamme de produits de communications unifiées de Cisco. Les services de technologie de collaboration comprennent les services d'architecture, les services-conseils et la prise en charge de la conception liée aux technologies de collaboration de Cisco.

Service de technologie de collaboration

En vertu de ce Service, et sauf indication contraire, Cisco devra fournir les Services de technologie de collaboration sélectionnés par le Client au cours des heures d'ouverture standard :

Service d'architecture de collaboration et d'innovation

En vertu du service d'architecture de collaboration et d'innovation, Cisco devra fournir une architecture de collaboration et une feuille de route comprenant le courriel, la messagerie instantanée (« MI »), la gestion de documents, les portails, la technologie Web 2.0 et les communications unifiées. Cisco collaborera avec le Client pour évaluer les exigences et l'environnement commerciaux de l'entreprise du Client dans la solution de collaboration de ce dernier. Cisco effectuera les activités visant à aider le Client à élaborer sa stratégie d'architecture et de collaboration :

- **Atelier de collaboration commerciale** – Cisco organisera un atelier, centré sur les 12 domaines fonctionnels de la collaboration, les tendances du secteur, les cas d'utilisation, les exemples de valeur commerciale et les démonstrations de faisabilité.
- **Évaluation de collaboration pour grandes entreprises** – Cisco analysera l'environnement d'état actuel et les futures exigences commerciales, identifiera les lacunes et les obstacles, et déterminera les facteurs de succès essentiels.
- **Analyse des cas d'utilisation** – Cisco validera les possibilités d'amélioration des processus, les dépendances et l'impact sur l'infrastructure, et appliquera les 12 domaines fonctionnels de collaboration et la planification de la démonstration de faisabilité.
- **Stratégie et feuille de route** – Cisco identifiera la stratégie en matière d'applications de collaboration à long terme et la feuille de route en fonction des domaines de collaboration pertinents et des résultats de la démonstration de faisabilité.

Une fois terminé, Cisco fournira des rapports sur les résultats de l'atelier, les possibilités des processus métiers pour les communications unifiées et la collaboration, la détermination et la hiérarchisation des cas d'utilisation sélectionnés pour des démonstrations de faisabilité, la stratégie de collaboration à long terme et la feuille de route, et une liste d'éventuelles démonstrations de faisabilité ou de projets pilotes.

Service-conseil de collaboration pour grandes entreprises

Le service-conseil de collaboration pour grandes entreprises de communications unifiées aidera les Clients qui évaluent actuellement les solutions de technologie de collaboration. Cisco effectuera ce qui suit :

Validation des exigences de la solution de collaboration pour grandes entreprises – Cisco vérifiera que les composants de la solution de technologie de collaboration pour grandes entreprises répondront aux exigences convenues basées sur des objectifs définis par le Client, puis recueillera et validera les exigences techniques pour développer le concept de haut niveau. Cisco effectuera généralement les actions suivantes :

- Fournir des questionnaires de collecte des exigences au Client afin de rassembler les besoins de la solution.
- Analyser les exigences de la solution de technologie de collaboration pour grandes entreprises en étudiant les questionnaires remplis et en discutant avec l'équipe de projet du Client.
- Examiner les exigences de la solution et les aligner aux fonctionnalités et caractéristiques disponibles dans la solution.
- Discuter et documenter les solutions de rechange de fonctionnalités/caractéristiques.
- Comparer les exigences de la solution aux caractéristiques disponibles pour chaque produit dans la conception préliminaire de haut niveau (« HLD »).
- Terminer la validation du questionnaire relatif aux exigences de la solution et des utilisateurs finaux et présenter le rapport de validation au Client.

Validation de l'architecture de la conception de haut niveau – Cisco évaluera si la conception répond aux besoins de croissance du réseau du Client et si elle est conforme aux meilleures pratiques de communications IP. Cisco effectuera généralement les tâches suivantes :

- Analyser les lacunes sur la HLD et élaborer des recommandations pour les résoudre.
- Préparer ou réviser une HLD pour identifier et présenter les caractéristiques ou les fonctionnalités au Client.
- Documenter les risques principaux inhérents à la HLD proposée. Élaborer des recommandations pour une conception alternative.
- Étudier la version révisée de la HLD et la nomenclature.
- Mettre à jour le programme d'atténuation des risques.
- Valider le fait que le Client est d'accord avec la version révisée de la HLD.
- Présenter le rapport de validation de l'architecture.

Lancement et révision de la conception de bas niveau (facultatifs) – Cisco validera la conformité des conceptions de bas niveau (« LLD ») émanant de chaque équipe d'application de produits aux exigences de conception dans la HLD. Cisco organisera les réunions de lancement de la LLD avec les équipes suivantes :

- Équipes de la distribution des produits d'application
- Tous les membres de l'équipe de produits d'application pour bien faire comprendre la stratégie d'architecture de la technologie de collaboration en équipe
- Passages en revue de la LLD des équipes de produits d'application à 60 % et à 90 % de son achèvement.
- Validation de la conformité de la LLD avec la HLD.

Services de conception de produits collaboratifs de Cisco

En vertu de ce Service, Cisco fournira au Client une prise en charge tout au long du cycle de vie des engagements de collaboration entre les produits collaboratifs de Cisco et les fournisseurs de logiciels tiers concernés. Ces offres de services de conception sont prises en charge en terrain vierge, dans le cadre de scénarios de mise à niveau et de consolidation.

Responsabilités générales de Cisco vis-à-vis des solutions de produits collaboratifs de Cisco

Ces services comprennent les activités générales, les tâches et les produits livrables suivants :

- Réaliser des entretiens avec divers employés administratifs et opérationnels à distance ou sur site pour la collecte de renseignements, l'analyse des données et la détermination des niveaux appropriés et des changements recommandés.
- Obtenir l'approbation du Client pour le déploiement d'outils Cisco ou tiers.
- Recueillir les données de configuration des applications Cisco en utilisant l'outil de vérification des communications unifiées (le cas échéant).
- Recueillir les données de configuration Microsoft LCS/OCS et MOC.
- Réaliser un inventaire complet de l'infrastructure réseau de communications unifiées.
- Créer des exigences fonctionnelles détaillées.
- Créer des exigences techniques de haut niveau.
- Documenter l'inventaire de l'infrastructure existante afin d'établir un « rapport sur l'état actuel ».
- Analyser les lacunes.
- Créer une conception d'architecture technique de haut niveau.
- Créer une conception d'intégration des applications de haut niveau.
- Prendre en charge le processus de conception de bas niveau.

Service de conception de communications pour ordinateur de bureau de Cisco

Le service de conception de communications pour ordinateur de bureau prévoit la création de conceptions de haut niveau pour l'intégration des communications unifiées de Cisco et des produits de collaboration aux applications clientes pour ordinateur de bureau Microsoft, telles que Microsoft Outlook, Office et Office Communicator (MOC). Ce service est valable dans les environnements dans lesquels les solutions Cisco, existantes ou proposées, qui nécessitent des applications Microsoft, peuvent comprendre :

- Présence et messagerie instantanée

Cette catégorie comprend les produits Cisco suivants :

- Cisco Unified Presence Server
- Cisco Unified Personal Communicator
- Téléphone IP de bureau Cisco

Cette catégorie comprend les produits Microsoft suivants :

- Live Communications Server 2005
- Office Communications Server 2007
- Microsoft Office Communicator

- Communications unifiées

Définit le contrôle et le routage des appels intelligents en fonction des règles et de la présence

Cette catégorie comprend les produits Cisco suivants :

- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified Presence Server
- Cisco Unified Personal Communicator
- Téléphone IP de bureau Cisco

Cette catégorie comprend les produits Microsoft suivants :

- Live Communications Server 2005
- Office Communications Server 2007
- Microsoft Office Communicator

Service de conception de communications unifiées de Cisco

Le service de conception de communications unifiées de Cisco prévoit la création de conceptions de haut niveau pour l'intégration des communications unifiées de Microsoft au moyen de Live Communications et d'Office Communications Server avec les produits/solutions Cisco qui autorisent les applications de collaboration et les communications unifiées. Ce service est valable dans les environnements dans lesquels les solutions Microsoft et Cisco existantes ou proposées peuvent comprendre :

- Présence et messagerie instantanée

Cette catégorie comprend les produits Cisco suivants :

- Cisco Unified Presence Server
- Cisco Unified Personal Communicator
- Téléphone IP de bureau Cisco

Cette catégorie comprend les produits Microsoft suivants :

- Live Communications Server 2005
- Office Communications Server 2007
- Microsoft Office Communicator

- Communications unifiées

Définit le contrôle et le routage des appels intelligents en fonction des règles et de la présence

Cette catégorie comprend les produits Cisco suivants :

- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified Presence Server
- Cisco Unified Personal Communicator
- Téléphone IP de bureau Cisco

Cette catégorie comprend les produits Microsoft suivants :

- Live Communications Server 2005
- Office Communications Server 2007
- Microsoft Office Communicator

Cette catégorie comprend les autres produits suivants :

- PBX existants
- Téléphones de bureau existants

Service de conception de messagerie unifiée de Cisco

Le service de conception de messagerie unifiée de Cisco prévoit la création de conceptions de haut niveau pour l'intégration de Microsoft Exchange à Cisco Unity et à Cisco Unified Communications Manager. Ce service est valable dans les environnements dans lesquels les solutions Microsoft et Cisco existantes ou proposées peuvent comprendre :

- Messagerie unifiée

Cette catégorie comprend les produits Cisco suivants :

- Cisco Unity

Cette catégorie comprend les produits Microsoft suivants :

- Office Communications Server 2007
- Microsoft Outlook
- Microsoft Exchange Server 2003/2007

Service de conception de vidéoconférence, de collaboration et de vidéo de Cisco

Le service de conception de vidéoconférence, de collaboration et de vidéo de Cisco prévoit la création de conceptions de haut niveau pour l'intégration des produits/solutions Cisco qui permettent des conférences multimédia, le partage d'applications et de fichiers ainsi que la gestion du contenu collaboratif, et peut comprendre la mise en œuvre de la conception dans l'environnement du Client. Ce service est valable dans les environnements dans lesquels les solutions Cisco, existantes ou proposées, peuvent comprendre :

- Conférences

Cela inclut toutes les technologies qui permettent à 2 personnes ou plus de :

- Faire une audio/vidéoconférence enrichie
- Partager des documents, des applications, le bureau et les commandes d'un PC
- Tableau blanc

Ces technologies fournissent habituellement des fonctions d'archivage et d'enregistrement des réunions, de récupération et de partage d'informations et de supports enregistrés.

Cette catégorie comprend les produits Cisco suivants :

- MeetingPlace
- WebEx
- Gestionnaire de communications unifiées de Cisco (version CUCM)

Cette catégorie comprend les produits Microsoft suivants :

- Live Meeting (hébergée)
- Live Communications Server 2005
- Office Communications Server 2007

- Espace de travail/collaboration d'équipe

L'espace de travail/collaboration d'équipe est défini en tant que portail de gestion d'équipe et de collaboration en groupe et de gestion de contenu

Cette catégorie comprend les produits Cisco suivants :

- WebEx

Cette catégorie comprend les produits Microsoft suivants :

- Windows SharePoint Services (WSS)
- Microsoft SharePoint Server (MOSS)

Service de conception d'applications de collaboration

- Le service de conception d'applications de collaboration se concentre en particulier sur la création de conceptions de haut niveau pour l'intégration des applications/suites d'un fournisseur de logiciels (comme Salesforce.com, Siebel ou des suites IBM, Oracle, SAP) aux communications unifiées et aux produits de collaboration de Cisco. (ex. Cisco Unified Presence Server, environnement d'applications unifiées Cisco, Cisco Unified Communications Manager, Cisco Webex Connect, Cisco TelePresence.

Le service est valable dans les environnements dans lesquels les applications de fournisseurs/partenaires et les solutions Cisco, existantes ou proposées, peuvent comprendre :

Présence et messagerie instantanée

- Cette catégorie comprend les produits Cisco suivants :
 - Cisco Unified Presence Server
 - Cisco Unified Personal Communicator
 - Téléphone IP de bureau Cisco
- Applications de fournisseurs/partenaires

Communications unifiées

- Définit le contrôle et le routage des appels intelligents en fonction des règles et de la présence
- Cette catégorie comprend les produits Cisco suivants :
 - Cisco Unified Communications Manager
 - Cisco Unified Presence Server
 - Cisco Unified Personal Communicator
 - Téléphone IP de bureau Cisco
- Applications de fournisseurs/partenaires

Messagerie unifiée

- Cette catégorie comprend les produits Cisco suivants :
 - Cisco Unity

Applications de fournisseurs/partenaires

Développement de widgets de Cisco Webex Connect

Cisco TelePresence

Applications d'entreprise nécessitant une activation avec les fonctionnalités des communications unifiées (collaboration)

Intégration (activation); exemples d'applications et de catégories :

- Applications SAP
- Applications Oracle
- Applications IBM
- WebEx Connect
- Salesforce.com (SaaS)
- Applications de gestion des processus métiers (BPM)
- Applications pour portails (p. ex. IBM WebSphere, Oracle/BEA AquaLogic)
- Technologies de bus de services
- SAP NetWeaver
- Architecture d'intégration d'applications Oracle, Oracle Fusion Middleware
- Applications de gestion de la relation client (CRM)

- Traitement d'événements complexes (CEP)
 - Suivi des activités opérationnelles (BAM)
 - Notification d'événement
 - Processus opérationnel adapté à la communication (CEBP)
 - Flux de publication
 - Externalisation ouverte
 - Vidéo
 - Gestion/distribution du contenu
 - Mondes virtuels
- En vertu de ce service de conception d'applications de collaboration, Cisco se livrera aux activités générales suivantes :
 - Collecter des données de configuration des applications des fournisseurs/partenaires (le cas échéant).
 - Comparer l'inventaire et la configuration existants à la conception de haut niveau et à la stratégie de la technologie de collaboration, identifier les lacunes, élaborer les exigences relatives aux produits fondamentaux et créer une conception de bas niveau pour intégrer et unifier les capacités et les caractéristiques des offres des deux fournisseurs.
- Liste de tous les réseaux existants et proposés de communications unifiées, de voix et de composants du système d'exploitation, y compris, mais sans s'y limiter, les configurations matérielles, logicielles et de solutions.
 - Schéma global de l'architecture illustrant les types de matériel, de logiciels et de configurations de solutions d'application ainsi que leur emplacement physique (par exemple, l'emplacement géographique ou au sein du réseau).
 - Descriptions détaillées du type d'applications et de fonctionnalités; description détaillée de la stratégie et de la planification de la mise en œuvre du Client.
 - La coordination des tiers externes, tels que les fournisseurs de services de télécommunications, des activités ou des produits livrables incombe au Client.
 - Copies du plan de mise en œuvre du système et des modèles de configuration des produits.

Responsabilités du Client en matière de Services

Le Client s'engage à se conformer aux obligations suivantes :

- Endosser la responsabilité globale de toute incidence des processus opérationnels et de toutes les applications de modification de processus.
- Veiller à ce que le personnel clé de réseau, de voix et d'exploitation du Client soit en mesure de participer aux séances d'entretien, le cas échéant.
- À moins d'un accord contraire entre les parties, le Client dispose de deux (2) jours ouvrables pour répondre à la demande de renseignements ou de documentation soumise par Cisco aux fins de la prestation du Service.
- Le Client reconnaît que l'obligation de Cisco se limite à fournir une assistance au Client concernant les activités détaillées aux présentes, et que ladite assistance ne garantit pas la réalisation de tout ou partie des activités.