



Description de service : <<Advanced Services – Fixed Price

Cisco Interactive Experience Basic Deployment Service>>

Services avancés à prix fixe :

service de déploiement de base de la Plateforme Interactive Experience de Cisco

Le présent document décrit les Services avancés – services à prix fixe : Service de déploiement de base de la Plateforme Interactive Experience de Cisco commandé en vertu des SKU suivants :

ASF-ESG-G-IEXP-DPP	Déploiement pilote : 1 à 20 points de terminaison
ASF-ESG-G-IEXP-DPS	Déploiement de faible ampleur : 21 à 50 points de terminaison
ASF-ESG-G-IEXP-DPM	Déploiement d'ampleur moyenne : 51 à 100 points de terminaison

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, 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. 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 de déploiement de base de la Plateforme Interactive Experience de Cisco

Résumé du service

Ce service prévoit l'installation de base du matériel et des logiciels des services interactifs sur le site du Client et la validation des scénarios d'utilisation (les « Services »).

Produits livrables

- Plan de gestion de projets
- Rapport d'évaluation
- Document de conception détaillée
- Plan de mise en œuvre
- Document de l'état définitif
- Plan de test de réception
- Document des résultats du plan de test de réception
- Supports de transfert des connaissances

Lieu de la prestation

Les Services sont fournis sur site et à distance au Client.

Gestion de projet

Responsabilités de Cisco

- Fournir au Client la liste des membres désignés du personnel de Cisco et les rôles et responsabilités de chacun.
- Fournir un Plan de gestion de projets (« PGP »). Le PGP est un document de référence à partir duquel le chef de projet Cisco peut gérer les services rendus, évaluer l'avancement du projet et gérer les problèmes de modification ainsi que toute question courante.
- 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 du projet où figurent les produits livrables, les étapes clés correspondantes, les événements planifiés relatifs au projet, les ressources et les échelles de temps.
- Participer aux réunions ou aux audioconférences d'examen du projet.
- Fournir au Client l'identité des membres du personnel devant accéder à ses locaux, au moins deux (2) jours ouvrables avant la date à laquelle lesdits membres nécessitent cet accès.
- Transmettre au Client un rapport hebdomadaire sur l'avancement du projet.
- 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 du Client et les rôles et responsabilités de chacun.
- Identifier l'interlocuteur principal et un suppléant sur site en charge de la fourniture des renseignements, de l'obtention des autorisations d'accès et de la coordination avec d'autres entités ou tiers en ce qui a trait aux Services fournis sur le site.
- Participer aux réunions ou aux audioconférences d'examen du projet.
- Assurer la coordination avec les tiers externes, notamment pour les activités de télécommunications nationales, 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 (2) jours ouvrables.

Évaluation du site et du niveau de préparation

Responsabilités de Cisco

- Réaliser une étude de site. Les responsabilités de Cisco se limiteront à identifier les divergences potentielles entre les caractéristiques techniques du site du Client et celles définies par Cisco pour installer le matériel.

- Fournir au Client les spécifications de Cisco concernant les exigences environnementales du site, notamment en termes d'alimentation électrique, de climatisation et d'emplacement physique.
- Dresser la liste des éléments qui ne répondent pas aux spécifications de Cisco.
- Recueillir des renseignements tels que les descriptions de service, le nombre de canaux, les projections à l'échelle des services, les schémas du réseau, les détails de conception du réseau et les longueurs des boucles.
- Cisco se réserve le droit de demander d'autres détails et des clarifications s'il le juge nécessaire. Les renseignements seront recueillis via la documentation fournie par le Client, les entretiens réalisés sur site et les entretiens téléphoniques.
- Les entretiens sur site seront menés lors d'une visite en un (1) jour ou d'une visite en deux (2) jours pour le déploiement de faible ampleur et le déploiement d'ampleur moyenne sur le site du Client. D'autres demandes d'entretiens et/ou de clarifications pouvant s'avérer nécessaires seront effectuées par voie téléphonique ou électronique.
- Procéder à l'évaluation du réseau. Sur la base des renseignements recueillis, Cisco évaluera le réseau en ce qui a trait à la possibilité d'acheminer du trafic multimédia numérique. L'évaluation prendra en compte la capacité, les performances et la disponibilité du réseau ainsi que la qualité de service.
- Élaborer un Rapport d'évaluation qui comporte les éléments suivants :
 - un résumé;
 - un récapitulatif de l'architecture réseau;
 - un récapitulatif de l'évaluation du niveau de préparation;
 - un récapitulatif des renseignements recueillis;
 - les hypothèses formulées par Cisco lors de la réalisation de l'évaluation;
 - les résultats de l'évaluation et des recommandations.
- Transmettre le Rapport d'évaluation. Cisco fournira le rapport au Client en version électronique au format Adobe PDF et effectuera une présentation sur site du rapport et de ses conclusions.

Responsabilités du Client

- Fournir un accès raisonnable au matériel informatique, aux locaux, à un espace de travail et à un téléphone afin que Cisco puisse mener à bien les Services sur site.
- Fournir à Cisco un accès au site du Client le jour où Cisco doit réaliser l'étude de site.
- Collaborer avec Cisco afin d'élaborer un plan et un calendrier mutuellement acceptables en lien avec la fourniture du Rapport d'évaluation.
- Fournir les renseignements liés à l'étude de site demandés par Cisco, en affectant des ingénieurs de la conception réseau et de l'exploitation afin qu'ils participent aux entretiens sur site et répondent aux demandes de renseignements ou de clarifications émanant de Cisco.

Élaboration du Document de conception détaillée

Responsabilités de Cisco

- Passer en revue le Document des exigences du Client (CRD) avec ce dernier, en validant les besoins professionnels et techniques avec lui.
- Élaborer un Document de conception détaillée (DD) comprenant :
 - le ou les éléments essentiels du chemin d'accès;
 - la portée des services;
 - les spécifications relatives à la configuration;
 - le calendrier de mise en œuvre;
 - l'inventaire.
- Passer en revue le DD avec le Client afin de le commenter avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.

Responsabilités du Client

- Transmettre à Cisco le CRD.
- Collaborer avec Cisco afin d'examiner le CRD et de valider les besoins techniques et professionnels.
- Passer en revue le DD avec Cisco afin de le commenter avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.
- Fournir les spécifications relatives à la conception, notamment :
 - les objectifs de conception du réseau du Client;
 - la topologie logique et physique;
 - l'adressage IP pour les nœuds du réseau et les masques de sous-réseau.
- Fournir les détails relatifs aux protocoles de routage, aux protocoles de travail, aux protocoles de transport, aux fonctionnalités du réseau étendu, aux fonctions de sécurité et aux systèmes de gestion du réseau.

Planification de la mise en œuvre

Responsabilités de Cisco

- Élaborer un plan de mise en œuvre qui inclura la planification des éléments suivants :
 - éléments d'installation et d'intégration;
 - installation des composants des services interactifs;
 - configuration de base du Gestionnaire de services interactifs;
 - enregistrer le Client de la plateforme Interactive Experience (IEC) sur le Gestionnaire de la plateforme Interactive Experience (IEM);
 - procédures de mise en œuvre (en tenant compte des processus de changement et de gestion des versions du Client).
- Passer en revue le plan de mise en œuvre avec le Client et y intégrer ses commentaires avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.
- Élaborer un Plan de test de réception.
- Passer en revue le Plan de test de réception avec le Client et intégrer ses commentaires dans le Document de conception détaillée avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.

- Déballer le matériel.
- Dresser l'inventaire du matériel et procéder à son inspection.
- Brancher le cordon d'alimentation et mettre le matériel sous tension.
- Créer les configurations logicielles à l'aide du modèle de configuration logicielle, conformément au Document de conception détaillée.
- Configurer le matériel conformément à la documentation matérielle du fabricant fournie par le Client.

Responsabilités du Client

- Fournir une zone contrôlée et sécurisée pourvue d'un espace de travail adéquat dans les locaux du Client.
- Fournir l'adresse IP et le masque de sous-réseau du matériel devant être installé.
- Fournir les détails nécessaires pour renseigner le modèle de configuration logicielle qui spécifie les codes de points, les passerelles, les protocoles, les ports actifs, le fonctionnement des modules et le plan de routage.
- À la demande de Cisco, fournir les schémas réseau physiques et logiques relatifs aux dispositifs réseau ou au matériel du Client nécessaires à Cisco pour configurer le matériel.
- Veiller à la disponibilité des ingénieurs et concepteurs du Client afin qu'ils répondent aux questions concernant le réseau du Client.
- Fournir toutes les licences logicielles requises et la documentation matérielle du fabricant.

Mise en œuvre

Responsabilités de Cisco :

- Fournir une assistance technique sur site ou à distance, pendant vingt (20) jours ouvrables, pour aider le Client avec les activités strictement limitées à la mise en œuvre, en ce compris une assistance pour limiter les problèmes liés à la mise en œuvre et des rapports d'avancement.
- Installer les câbles fournis par le Client qui commencent et se terminent dans le même bâti.
- Réaliser l'installation et la configuration du matériel conformément aux spécifications de conception incluses dans le Document de conception détaillée.
- Brancher le matériel fourni par le Client.
- Être disponible sur le ou les sites du Client lorsque le réseau est remis en service.
- Vérifier la mise en œuvre du matériel et des logiciels.
- Valider la mise en œuvre et les configurations à l'aide de l'application de démonstration créée par Cisco, « Hello World ».
- Fournir le Document de l'état définitif.

Responsabilités du Client

- Identifier un coordinateur en charge des Services sur le site du Client, qui endossera différentes responsabilités en termes d'installation et de configuration.
- Préparer le site du Client conformément aux directives de Cisco pour veiller à ce que des conditions environnementales adéquates soient réunies et qu'une alimentation électrique suffisante soit disponible.
- Se charger de la livraison, de l'installation et de la configuration de l'équipement non fourni par Cisco mais requis pour le fonctionnement et la performance du système.
- Fournir et installer tous les câbles externes et à proximité du matériel de Cisco et/ou des bâtis.
- Vérifier que tous les câbles fournis par le Client fonctionnent conformément à la documentation y afférente.
- Vérifier que le matériel fourni par le Client fonctionne correctement avant que Cisco ne débute l'installation.
- Vérifier le fonctionnement de tout le matériel de communication externe non fourni par Cisco afin de garantir une connectivité correcte avec le matériel.
- Vérifier que tout le matériel du Client dont Cisco a besoin pour réaliser les Services est clairement identifié.
- Identifier toutes les limitations relatives aux distances et aux interférences s'appliquant aux câbles d'interface externes qui seront utilisés sur le site du Client.
- Fournir un accès à un système de mise à la terre et électrique correct pour l'installation de chaque bâti.
- Identifier et valider la topologie du réseau du Client et ses exigences en termes de connectivité.
- Fournir un accès Internet à un serveur Cisco afin de télécharger les logiciels et micrologiciels.
- Mettre à disposition des zones de stockage adéquates et assurer la sécurité sur le site du Client pour le matériel.

Tests de mise en œuvre

Responsabilités de Cisco

- Réaliser les scénarios de test identifiés dans le Document de conception détaillée et mettre en application le Plan de test de réception, en comparant les résultats obtenus aux critères de réception (scénarios d'utilisation).
- Consigner les résultats des tests de réception dans le Document des résultats du plan de test de réception et passer en revue ces résultats avec le Client.
- Examiner avec le Client le Document des résultats du plan de test de réception afin de le commenter avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.

Responsabilités du Client

- Fournir les renseignements nécessaires pour que Cisco élabore les critères des scénarios d'utilisation du Plan de test de réception.

- Mettre à disposition le personnel et/ou l'accès au site du Client afin que Cisco puisse mettre en application le Plan de test de réception.
- Aider à la réalisation des scénarios de test conformément au Plan de test de réception et consigner les résultats des tests de réception dans le Document des résultats du plan de test de réception.
- Apporter les corrections à l'équipement fourni par le Client et/ou installé, ainsi qu'aux services si besoin est.
- Examiner avec Cisco le Document des résultats du plan de test de réception afin de le commenter avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.

Transfert des connaissances

Responsabilités de Cisco :

- Convenir avec le Client de la date de la séance de transfert des connaissances, et déterminer si ce transfert aura lieu sur site ou à distance et si tout le contenu spécifique au Client, outre le contenu IEP, sera abordé lors de la séance.
- Organiser une séance de transfert des connaissances sur site pendant un (1) jour ouvrable pour dix (10) participants du Client au maximum, au cours de laquelle seront abordés les sujets suivants : a) architecture; b) fonctionnalités et caractéristiques; c) meilleures pratiques en termes de mise en œuvre des applications et de création de contenu; d) fonctionnement et gestion; et e) tout contenu spécifique au Client en lien avec la plateforme Interactive Experience.

Responsabilités du Client

- Convenir avec Cisco de la date à laquelle sera organisée la séance de transfert sur site.
- Désigner au maximum dix (10) employés du Client qui participeront à la ou aux séances 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 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 Distributeur agréé 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.