



<<Service Description: Advanced Services – Fixed Price>>

<<ServiceGrid Smart Bonding For TS – Implementation (ASF-SGA-SB-TS)>>

Description du service : Services avancés – Prix fixe

Liaison intelligente ServiceGrid pour les services techniques – Mise en œuvre (ASF-SGA-SB-TS)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Liaison intelligente ServiceGrid pour les services techniques – Mise en œuvre

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 à des fins d'usage personnel, ce document est intégré à votre Contrat cadre de services (MSA, Master Services Agreement), à votre Contrat de services avancés (ASA, Advanced Services Agreement) ou à tout autre contrat de services avancés 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 URL 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. Tous les termes en majuscules non définis dans le Glossaire complémentaire de la Liaison intelligente ServiceGrid pour les services techniques – Mise en œuvre et qui apparaissent dans le présent document ont le sens qui leur est donné au sein du contrat MSA ou du contrat de service équivalent signé entre vous et Cisco.

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/. Tous les termes en majuscules non définis dans le Glossaire complémentaire de la Liaison intelligente ServiceGrid pour les services techniques – Mise en œuvre et qui apparaissent dans le présent document ont le sens qui leur est donné dans le Glossaire publié à l'adresse URL indiquée ci-dessus.

Liaison intelligente ServiceGrid pour les services techniques – Mise en œuvre

Résumé des services

La Liaison intelligente ServiceGrid pour les services techniques – Mise en œuvre permet au Client d'intégrer un système ITSM (émission de billets) à la plateforme d'intégration du système ServiceGrid de Cisco au moyen d'une Méthode de connexion standard et d'un Flux de travail, dans le but de créer, de suivre, de mettre à jour et de clôturer les billets des Services techniques (TS) avec le Centre d'assistance technique Cisco (TAC). Un abonnement distinct aux logiciels-services (SaaS) de Liaison intelligente ServiceGrid pour les services techniques est nécessaire afin d'accéder à la plateforme du système ServiceGrid de Cisco.

Lieu de la prestation

Les Services sont fournis à distance au Client.

Réunion de lancement

Responsabilités de Cisco

- Organiser une réunion de lancement d'une durée d'une (1) heure avec le Client. Cette réunion vise à lancer le projet, examiner la portée du projet, présenter l'équipe du projet et commencer la planification du projet. Elle se composera des phases suivantes :
 - Examiner le calendrier et les délais du projet avec le Client
 - Examiner la configuration avec le Client et émettre des recommandations si les besoins du système ne sont pas respectés
- Élaborer et communiquer les comptes rendus de la réunion de lancement du projet

Responsabilités du Client

- Veiller à ce que les ressources humaines nécessaires soient disponibles pour participer à la réunion de lancement, notamment les ressources techniques
- Examiner le calendrier et les délais du projet avec Cisco
- Examiner la configuration avec Cisco pour veiller à ce que les besoins du système soient respectés
- Lire et commenter les comptes rendus de la réunion de lancement du projet

Réunions sur l'état d'avancement du projet

Responsabilités de Cisco

- Organiser jusqu'à 12 réunions à distance sur l'état d'avancement du projet (durée totale maximale de 12 heures) avec le Client
- Ces réunions permettent de suivre la progression du projet, de rendre compte des avancées à planifier et de documenter le plan de gestion de projets en procédant aux étapes suivantes :
 - Organiser et modérer la réunion de pilotage du projet
 - Élaborer et communiquer les comptes rendus de la réunion sur l'état d'avancement du projet

Responsabilités du Client

- Participer aux réunions sur l'état d'avancement du projet avec Cisco
- Examiner la pertinence du Plan du projet avec Cisco
- Consulter les comptes rendus de la réunion sur l'état d'avancement du projet et en faire un retour à Cisco

Spécifications et mise en œuvre

Responsabilités de Cisco

- Organiser jusqu'à 4 réunions à distance sur les spécifications (durée totale maximale de 12 heures) avec le Client
- Créer et mettre à jour le document des spécifications pour fournir une Connexion B2B à Cisco. Ceci comprend un aperçu global de l'architecture ainsi que les spécifications fonctionnelles et techniques répondant aux besoins suivants :
 - Le Flux de travail de transfert standard de Cisco pour la création, le suivi, la mise à jour et la clôture des billets avec le Centre d'assistance technique Cisco (TAC)
 - exploite les transactions prenant en charge les configurations convenues pour le mappage des données, la gestion des erreurs, les déclencheurs et les notifications d'événement, spécifiques au modèle de service à la clientèle du TAC
 - Méthode de transport / format / authentification / chiffrement conformément à l'un des éléments suivants :

Méthode de transport	Format	Authentification	Chiffrement
Basée sur les transactions par le biais de HTTPS POST	XML	Authentification par identifiant et mot de passe	HTTPS (SSL)
Basée sur les transactions par le biais de HTTPS SOAP	XML	Authentification par identifiant et mot de passe	HTTPS (SSL)
Basée sur les transactions par le biais de REST sur HTTPS	XML/JSON	Authentification par identifiant, mot de passe et protocole OAUTH2	HTTPS (SSL)

- Méthode de connexion utilisant l'un des éléments suivants :
 - Pousser/tirer – le Client envoie (« pousse ») des renseignements et en recueille (« tire ») depuis le système ServiceGrid de Cisco, au besoin
 - Pousser/pousser – le Client envoie (« pousse ») des renseignements vers le système ServiceGrid de Cisco, et celui-ci envoie (« pousse ») des renseignements au Client, au besoin
- Demander l'approbation finale pour le document des spécifications
- Créer et mettre à jour le Plan de test d'acceptation pour la mise en œuvre
- Demander l'approbation finale pour le Plan de test d'acceptation
- Configurer le système ServiceGrid de Cisco conformément au document des spécifications
- Préparer le système ServiceGrid de Cisco pour les tests
- Annoncer l'état de préparation des tests
- Élaborer et communiquer le Plan de mise en service

Responsabilités du Client

- Veiller à ce que les ressources humaines nécessaires soient disponibles pour participer aux réunions sur les spécifications
- Examiner et commenter le document des spécifications
- Examiner et approuver le document final détaillé des spécifications
- Examiner et approuver le Plan de test d'acceptation
- Examiner et accepter le Plan de mise en service
- Recevoir la déclaration sur l'état de préparation des tests et se préparer pour les tests

Portail d'assistance du système ServiceGrid

Responsabilités de Cisco

- Configurer le Portail d'assistance du système ServiceGrid et fournir un accès de base à un (1) utilisateur du Portail pour :
 - communiquer les périodes de maintenance du système (périodes d'indisponibilité) à Cisco,
 - entretenir de façon autonome les certificats d'authentification,
 - visualiser les renseignements de la demande de service,
- ajouter le logo de l'entreprise du Client à la page d'accueil de son Portail d'assistance du système ServiceGrid (le cas échéant).

Responsabilités du Client

- Déterminer un (1) utilisateur qui recevra des droits d'utilisateur avec un accès de base au Portail.
- Confirmer que l'utilisateur désigné a accès au Portail d'assistance du système ServiceGrid et dispose des privilèges nécessaires
- Fournir à Cisco un ensemble de styles sélectionnés à partir de différentes feuilles de styles standard comprenant l'arrière-plan, les boutons et les couleurs
- Fournir à Cisco le logo de l'entreprise du Client (le cas échéant)

Tests

Responsabilités de Cisco

- Organiser avec le Client jusqu'à 6 réunions à distance sur les tests (durée totale maximale de 16 heures)
 - Les réunions de tests permettent de suivre l'avancement des tests, de rendre compte des avancées à planifier et de documenter l'état d'avancement en procédant aux étapes suivantes :
 - Organiser et modérer la réunion de tests
 - Élaborer et communiquer les comptes rendus de la réunion de tests
 - Documenter les résultats des tests

- Élaborer un rapport d'avancement des tests
- Effectuer les tests et se préparer à la mise en service en procédant aux étapes suivantes :
 - Définir les défauts identifiés durant les tests et déterminer les défauts qui peuvent ou non être résolus pendant la phase de tests.
 - Classer les défauts selon quatre catégories :
 - Catégorie 1 « critique » : le Client n'a pas accès à certains services du système ServiceGrid de Cisco sous contrat ou à des fonctions importantes. Ce défaut reporte la date de lancement initiale. Il comprend : a) le gel du système sans reprise, b) la perte de données, c) la destruction de données, d) des résultats incorrects durant le traitement critique de données massives.
 - Catégorie 2 « majeur » : le Service est partiellement indisponible, à l'exception des fonctions de base. Ce défaut sera sans conséquence sur la date de lancement si toutes les parties acceptent de le résoudre immédiatement après le lancement. Il comprend : a) une erreur ou une incohérence dans le traitement des données, b) un ralentissement des performances du système.
 - Catégorie 3 « mineur » : les fonctions convenues et documentées sont indisponibles, mais cela ne cause pas d'importantes perturbations dans les opérations quotidiennes. Ce défaut ne retarde pas le lancement et peut être corrigé après celui-ci. Il comprend : a) des messages d'erreur incorrects, b) un programme en attente qui ne peut être redémarré que manuellement.
 - Catégorie 4 « anodin » : le système n'est pas compromis et les fonctions documentées sont disponibles. Cette erreur peut être ignorée sans incidence sur l'utilisateur. Ce défaut ne retarde pas le lancement et peut être corrigé après celui-ci. Il comprend : a) la multiplication de messages d'erreur, b) des erreurs dans la documentation, c) des erreurs typographiques.
- Résoudre les défauts conformément à la classification mentionnée ci-dessus avant la date de lancement
- Annoncer la fin des tests et évaluer l'état de préparation du lancement
- Demander l'approbation finale pour la mise en œuvre
- Mettre à jour et communiquer la documentation technique de mise en œuvre

Responsabilités du Client

- Préparer les réunions de tests, y participer et y contribuer.
 - Fournir des commentaires sur les résultats des tests
 - Examiner et commenter le rapport d'avancement des tests.
- Préparer le plan de test (avec les conseils de Cisco) basé sur la connaissance des processus opérationnels du Client et de ses priorités
- Procéder aux tests d'acceptation, fournir le plan et les résultats des tests.
 - Examiner et accepter le document du Plan de test d'acceptation.
 - Participer à l'exécution du Plan de test d'acceptation et fournir tous les commentaires applicables
 - Examiner et accepter la classification des défauts
- Envoyer l'acceptation de la mise en œuvre à l'équipe du projet
- Réceptionner et commenter la documentation technique de mise en œuvre mise à jour

Mise en service

Responsabilités de Cisco

- Mettre à disposition des équipes dédiées à l'assistance et aux opérations du Client les renseignements relatifs aux procédures d'assistance et de fonctionnement standard du système ServiceGrid de Cisco.
- Mettre à disposition des services dédiés à l'assistance et aux opérations du système ServiceGrid de Cisco les renseignements du Client relatifs à l'assistance et aux opérations, ainsi qu'à la mise en œuvre
- La réunion de mise en service est organisée afin de mettre en œuvre le projet
 - Organiser et modérer la réunion de mise en service
 - Élaborer et communiquer les comptes rendus de la réunion de mise en service
 - Élaborer et communiquer les notes sur la mise en service
- Demander l'approbation finale pour le projet
- Réceptionner l'acceptation et lancer l'examen post-projet
- Organiser une réunion d'examen post-projet
 - Organiser et modérer la réunion d'examen post-projet
 - Élaborer et communiquer les comptes rendus de la réunion d'examen post-projet

Responsabilités du Client

- Mettre à disposition de Cisco les renseignements du Client relatifs à l'assistance et aux opérations
- Préparer la réunion de mise en service et y participer en procédant aux étapes suivantes :
 - Veiller à ce que les ressources humaines nécessaires soient disponibles pour participer à la réunion de mise en service
- La réunion de mise en service est organisée afin de mettre en œuvre le projet
 - Contribuer à la réunion de mise en service
 - Examiner et commenter les notes sur la mise en service
 - Consulter et commenter les comptes rendus de la réunion de mise en service
- Vérifier la conformité des produits livrables avec les critères d'acceptation et fournir des commentaires
- Envoyer l'acceptation finale à l'équipe de projet de Cisco
- Contribuer à la réunion d'examen post-projet
 - Participer à la réunion d'examen post-projet
- Lire et commenter les comptes rendus de l'examen post-projet

Produits livrables

- Présentation PowerPoint contenant toutes les mises à jour évoquées lors de la réunion de lancement du projet
- Réunion à distance sur l'état d'avancement du projet avec l'ensemble des parties prenantes
- Liste des tâches pour la réunion sur l'état d'avancement du projet
- Document des spécifications
- Document du plan de test
- Configuration du Portail d'assistance du système ServiceGrid de Cisco
- Un (1) utilisateur désigné (utilisateur avec accès de base) ayant accès au Portail d'assistance du système ServiceGrid
- Plan de mise en service
- Déclaration par courriel de l'état de préparation des tests
- Validation de la mise en œuvre selon le plan de test
- Déclaration par courriel de l'état de préparation de la mise en service
- Document d'information sur les procédures opérationnelles standard et l'assistance du système ServiceGrid de Cisco
- Billet de test de détection de fumée
- Note par courriel sur la mise en service
- Présentation PowerPoint d'examen post-projet

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 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 ici, qui se limitent à l'exécution des démarches décrites ci-dessus, la prestation des Services débutant dans une période de 4 semaines après réception du Bon de commande.

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.

Liaison intelligente ServiceGrid pour les services techniques – Mise en œuvre (ASF-SGA-SB-TS)

- **Utilisateurs avec accès de base au Portail** : utilisateurs ayant un accès en lecture/écriture limité au portail Web du système ServiceGrid.
- **Connexion B2B** : met en liaison une application ou un système ITSM au système ServiceGrid de Cisco, dans le but de permettre l'automatisation d'un processus de flux de travail défini, notamment des données, des pièces jointes et des transactions d'échange de statut associées au flux de travail.
- **Système ServiceGrid de Cisco** : plateforme d'intégration infonuagique, qui connecte en toute transparence les Clients pour permettre une collaboration de soutien collectif en temps réel pour les processus clés des Flux de travaux, comprenant notamment les demandes d'assistance, les incidents, les changements et la gestion des problèmes.
- **Méthode de connexion** : fait référence à une méthode standard grâce à laquelle les systèmes ITSM se connectent à la plateforme d'intégration du système ServiceGrid de Cisco et communiquent avec celui-ci, notamment :
 - **Pousser/tirer** : lorsque le Client envoie (« pousse ») des renseignements et en recueille (« tire ») depuis la plateforme du système ServiceGrid de Cisco, au besoin. Dans une configuration pousser/tirer, seul le système ITSM du Client est relié de façon active au système ServiceGrid de Cisco. Les mises à jour du système ITSM du Client sont automatiquement transmises au système ServiceGrid de Cisco. Le système ITSM du Client doit régulièrement (selon des intervalles de quelques minutes) être connecté au système ServiceGrid de Cisco pour consulter les mises à jour en attente, puis les télécharger.
 - **Pousser/pousser** : lorsque le Client envoie (« pousse ») des renseignements vers le système ServiceGrid de Cisco, et que celui-ci envoie (« pousse ») des renseignements au Client, au besoin. Dans une configuration pousser/pousser, le système ITSM du Client et le système ServiceGrid de Cisco envoient un message au système opposé dès qu'une mise à jour survient.
- **Applications de Gestion des services de technologies de l'information (ITSM)** : applications généralement utilisées par le Client pour exécuter et gérer les dossiers (ou billets) en interne.
- **Billets** : généralement définis comme des demandes de service, des incidents et des demandes de changement associés aux processus de Flux de travail entre le Client et Cisco. Les billets sont aussi appelés : dossiers d'assistance, dossiers de service, demandes de service, incidents ou demandes de changement.
- **Flux de travaux** : désignent un ensemble prédéfini de tâches et de transactions d'un processus de services déclenchées par une série de mises à jour effectuées par le Client ou Cisco. Chaque mise à jour et les données y afférentes sont stockées dans la base de données du système ServiceGrid de Cisco. Les Flux de travaux constituent la méthode de base pour gérer les billets.