



Description de service : <<Advanced Services – Fixed Price Cisco Quick Start Deployment Service for Cloud VPN and Security>> Services avancés – Prix fixe Service de déploiement rapide Cisco pour le RPV et la sécurité sur le nuage (ASF-VMS-VPNS-DEP)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service de déploiement rapide Cisco pour le RPV et la sécurité sur le nuage.

Documents connexes : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également disponibles à l'adresse 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 rapide Cisco pour le RPV et la sécurité sur le nuage

Résumé du service

Le Service de déploiement rapide Cisco pour le RPV et la sécurité sur le nuage fournit des services de conception et de déploiement pour une instance unique de la solution Services gérés virtuels (« SVG ») de Cisco dans le réseau d'un client. Il est limité à ce qui suit :

- l'ensemble de services RPV en nuage et vWSA,
- l'installation et la configuration de composants Openstack et SVG,
- tous les composants qui incluent Openstack en mode HA sur un seul site,
- aucun composant tiers, à l'exception d'Openstack, de Linux et de KVM,
- aucune installation de composant matériel,
- aucune intégration ou personnalisation d'OSS ou de BSS.

Produits livrables

- Document Spécifications de la conception détaillée (DDS)
- Document Plan de tests d'acceptation (PTA)
- Plan de déploiement de la solution SVG
- Exécution du déploiement de la solution SVG
- Présentation du transfert des connaissances

Lieu de la prestation

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

Examen du Plan de 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.
- Fournir un Plan de gestion de projets (« PGP »). Le PGP est un document de référence à partir duquel le chef de projet (PM) Cisco peut gérer les produits livrables, évaluer l'avancement du projet et gérer toute question courante.
- Collaborer avec le Client afin de repérer et de documenter les relations de dépendance, les risques et les problèmes associés à la réussite du projet.

- Fournir un Calendrier du projet où figurent les produits livrables, les jalons correspondants, les événements planifiés relatifs au projet, les ressources et les délais.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Fournir au Client l'identité des membres du personnel nécessitant un accès aux locaux du Client, au moins cinq (5) jours ouvrables avant la date prévue à laquelle lesdits membres du personnel nécessiteront un accès.
- Transmettre au Client un rapport périodique sur l'avancement du projet.

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.
- 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, ateliers et autres activités de collecte de renseignements. Le PM du Client veillera à ce que Cisco dispose de l'ensemble des renseignements, données et documents raisonnablement nécessaires pour qu'il puisse fournir les Services et se conformera aux responsabilités de Cisco énoncées dans la présente Description de service. Ces renseignements incluent, sans s'y limiter : a) les renseignements concernant les exigences en matière de réseau, de conception et d'activités commerciales du Client ainsi que les autres exigences applicables; b) les documents fonctionnels ou techniques liés à ces exigences; et c) les cartes de topologie, les renseignements sur la configuration ainsi que l'infrastructure de réseau actuelle et proposée.
- Identifier l'interlocuteur principal et un suppléant sur site responsable de la fourniture des renseignements nécessaires, de l'obtention des autorisations d'accès et de la coordination avec les autres entités ou tierces parties en ce qui a trait aux Services fournis sur le site.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- 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 dix (10) jours ouvrables.

Conception de la solution SVG Cisco

Responsabilités de Cisco :

- Fournir un atelier de conception d'un (1) jour ouvrable, si nécessaire, et rédiger une version préliminaire du

document Spécifications de la conception détaillée (« DDS »).

- Fournir le document DDS au Client afin qu'il l'examine et l'approuve.

Responsabilités du Client :

- Participer à l'atelier de conception au cours duquel le Client et Cisco doivent mutuellement convenir de toute conception finale.
- Fournir des détails complets sur (a) la topologie actuelle du réseau, y compris l'accès, la distribution et les couches principales, ainsi que les types de commutateurs et de routeurs (b) l'adressage IP et les sous-réseaux de chaque périphérique qui sera géré, ainsi que les renseignements sur l'accès des périphériques tels que détaillés dans le DDS (c) les fonctionnalités et services qui ont été activés sur le réseau.
- Examiner et approuver le document DDS avec Cisco.

Développement du Plan de tests d'acceptation (PTA) de la solution SVG Cisco

Responsabilités de Cisco :

- Fournir un PTA de la solution SVG Cisco au Client lors du lancement du projet.
- Ce Plan de tests se limite aux tests des exigences détaillées dans le DDS.
- Fournir le document PTA au Client afin qu'il l'examine et l'approuve.

Responsabilités du Client :

- S'assurer que les spécialistes en ingénierie de conception des centres de données du Client, les propriétaires des systèmes de gestion/d'automatisation/de provisionnement, ainsi que le personnel participant à la séance d'examen du Plan de tests afin d'examiner le PTA.
- Examiner et approuver le document PTA avec Cisco.

Développement du Plan de déploiement de la solution SVG Cisco

Responsabilités de Cisco :

- Organiser une ou plusieurs séances de travail à distance avec le Client pour discuter de la stratégie de mise en œuvre globale.
- Cisco développera, en collaboration avec les parties prenantes du Client, un Plan de déploiement de la solution SVG en fonction du document Spécification de la conception détaillée du SVG remis au préalable. Le Plan de déploiement de la solution SVG développé par Cisco inclura : a) des procédures détaillées étape par étape pour la mise en œuvre d'une infrastructure de réseau et d'une fonction de réseau virtuel (VNF); b) la séquence de la mise en œuvre et la planification recommandées,

conformément au calendrier de la mise en œuvre proposée; c) les procédures de restauration (le cas échéant); et d) les configurations des périphériques concernés.

- Fournir le Plan de déploiement de la solution SVG au Client afin qu'il l'examine et l'approuve.

Responsabilités du Client :

- Désigner le personnel chargé du réseautage, de la sécurité, de l'exploitation et des applications qui travaillera avec Cisco pour développer et examiner le Plan de déploiement.
- Examiner et approuver le Plan de déploiement de la solution SVG.
- Le Client reconnaît et accepte qu'en signant le Plan de déploiement final, le Client et Cisco ont convenu des éléments suivants : a) les détails de la mise en œuvre; b) les calendriers de la mise en œuvre; c) les topologies de la mise en œuvre; et d) les rôles et les responsabilités pour chaque scénario de mise en œuvre.

Exécution du déploiement de la solution SVG Cisco

Responsabilités de Cisco :

- Fournir au Client les activités de déploiement, sur site ou à distance. Celles-ci peuvent inclure : a) la vérification des versions de tous les composants matériels et logiciels et leur mise à jour, le cas échéant; et b) la configuration des composants matériels et logiciels.
- Fournir au Client le document Liste de vérification des conditions préalables qui confirme l'état de préparation de l'environnement du Client en ce qui concerne la disponibilité du Plan de déploiement de la solution SVG et la disponibilité des logiciels d'application à déployer; l'accès à l'infrastructure et au logiciel d'application est nécessaire pour réaliser le déploiement.
- Confirmer que les environnements du Client sont préparés conformément au document Liste de vérification des conditions préalables avant l'installation du logiciel et vérifier notamment que les licences d'utilisation de logiciel appropriées ainsi que les logiciels tiers nécessaires sont disponibles.
- Effectuer l'installation et la configuration sur site de la solution SVG de Cisco au sein de l'environnement du Client.
- Collaborer avec le Client pour effectuer les tests de déploiement du SVG conformément au document PTA du SVG approuvé par Cisco.
- Consigner les résultats des tests dans le PTA du SVG.
- Mettre à jour le document Spécifications de la conception détaillée du SVG en consignant les composants, les périphériques et les applications mis en œuvre afin qu'il reflète la conception finale avant l'examen et l'approbation du Client.

Responsabilités du Client :

- Fournir aux parties prenantes du Client responsables de l'exécution du déploiement des tâches de planification qui peuvent inclure : a) l'assistance aux spécialistes en ingénierie de Cisco pour la mise à jour du Plan de déploiement du SVG; b) l'assistance aux spécialistes en ingénierie de Cisco pour les mises à jour de toute procédure de mise en œuvre détaillée et de toute configuration spécifique à un périphérique nécessaires; c) l'assistance aux spécialistes en ingénierie de Cisco pour la mise à jour des procédures de test, si nécessaire, en fonction des changements apportés aux scénarios de test dans le Plan de test du SVG; et d) la définition et la rédaction des procédures de restauration en cas de panne.
- Coordonner et développer en collaboration avec Cisco un programme de mise en œuvre qui correspond aux processus de gestion du changement et des versions du Client et à la disponibilité de Cisco.
- S'assurer que l'environnement du Client est préparé conformément au document Liste de vérification des conditions préalables avant l'installation du logiciel et vérifier notamment que les licences d'utilisation de logiciel appropriées ainsi que les logiciels tiers nécessaires sont disponibles.
- Planifier l'accès du personnel de Cisco au serveur et aux équipements connexes afin que Cisco puisse fournir les Services.
- Fournir au personnel de Cisco les schémas de topologie, les mots de passe et les renseignements d'authentification pertinents afin que Cisco puisse fournir les Services.
- Le Client est tenu de coordonner et de gérer les ressources internes dans le réseau et dans les groupes d'applications du Client afin de prendre en charge l'installation du SVG Cisco dans l'environnement.
- Fournir au moins une (1) ressource suffisamment qualifiée et formée afin qu'elle soutienne et observe l'installation lors des Services d'installation de l'environnement.
- Apporter les corrections nécessaires à l'équipement et à l'environnement du Client en fonction des besoins découlant du Plan de déploiement.
- Fournir des conseils et participer à la mise à jour des Spécifications de la conception détaillée de la solution SVG afin d'inclure les renseignements finaux provenant du déploiement, le cas échéant.

Transfert des connaissances

Responsabilités de Cisco :

- Fournir une séance de transfert des connaissances, à distance sur le Web, d'une (1) journée dans les cinq (5) jours qui suivent la réalisation du PTA, pour un maximum de six (6) participants désignés par le Client.
- Fournir le matériel de transfert des connaissances connexe, le cas échéant.

- Fournir au Client l'ensemble de documentation de l'état définitif de la solution SVG Cisco (DDS et PTA mis à jour), qui précise les détails de l'installation du logiciel, afin qu'il l'examine et l'approuve.
- Fournir des services d'assistance à distance d'une durée maximale de huit (8) heures sur une période de cinq (5) jours ouvrables consécutifs pour tout dépannage ou toute demande de renseignements liés au déploiement. Les services d'assistance commenceront le jour ouvrable suivant la réalisation de la séance de transfert des connaissances par Cisco.

Responsabilités du Client :

- Collaborer avec Cisco afin de planifier les séances de transfert des connaissances.
- Désigner au maximum six (6) employés du Client qui participeront aux séances de transfert des connaissances.
- Vérifier que les participants ont suivi la formation sur le produit et sur la solution avant d'entamer la séance de transfert des connaissances.
- Communiquer des renseignements complémentaires sur les exigences du Client pour permettre à Cisco de dispenser une séance de transfert des connaissances plus ciblée et adaptée.
- Fournir à Cisco le nom et le profil de base des membres du personnel participant à chaque séance de transfert des connaissances au moins cinq (5) jours ouvrables avant le début des séances de transfert des connaissances.
- S'accorder avec Cisco sur la date de début des séances de transfert des connaissances dans les cinq (5) jours qui suivent l'achèvement des Services d'analyse de la conception.
- Veiller à ce que les membres du personnel du Client participant aux séances de transfert des connaissances respectent toutes les conditions préalables au cours identifiées par Cisco.
- Examiner et approuver avec Cisco l'ensemble de documentation de l'état définitif de la solution SVG Cisco.

Responsabilités générales du Client

- 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.

- Le Client reconnaît que, par souci de commodité, les produits livrables fournis en vertu desdits Services seront inclus dans les produits livrables fournis en vertu d'un service complémentaire distinct commandé par le Client, sauf instruction contraire du Client. Cisco peut fournir séparément les produits livrables, si le Client en fait la demande.
- 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).
- Le Client comprend et accepte expressément que les Services soient exécutés dans un délai de cent cinquante (150) jours civils à compter de l'envoi d'un Bon de commande à Cisco.
- Le Client doit informer Cisco de toute modification de planification relative au projet au moins dix (10) jours ouvrables avant l'activité prévue.
- Le Client convient expressément que la proposition suivante n'entre pas dans le cadre des services :
 - tout composant tiers, à l'exception d'Openstack, de Linux et de KVM,
 - l'installation de matériel,
 - toute intégration ou personnalisation d'OSS ou de BSS.
- Pour minimiser toute interruption ou tout retard du déploiement suite à des pannes matérielles ou logicielles, le Client doit obtenir tous les contrats d'entretien nécessaires relatifs aux produits Cisco ou aux produits tiers qui sont inclus dans le déploiement prévu.

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.