<< SERVICE DESCRIPTION: CISCO DNA ASSURANCE QUICK START USE >>
<< ASF-EN1-G-ASSU-USE >>
DESCRIPTION DU SERVICE : SERVICE D'UTILISATION RAPIDE DE CISCO DNA ASSURANCE
ASF-EN1-G-ASSU-USE

Résumé des services

Le Service d'utilisation rapide de Cisco Digital Network Architecture (DNA) Center Assurance consiste en une aide à la mise en œuvre de Cisco DNA Center Assurance.

Cisco fournira le Service décrit ci-dessous tel qu'il est sélectionné et détaillé sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco fournira un devis pour les Services (le « Devis ») précisant l'étendue et la durée des Services. Cisco exige un Bon de commande faisant référence à un Devis valide de Cisco qui a été accepté.

Aperçu des séances Accelerator :

Les séances Accelerator Cisco DNA consistent en des séances individuelles de formation et de conseil d'une durée fixe portant sur des sujets dans le domaine du réseautage basé sur les intentions pour la DNA. Chaque séance d'une durée de 4 à 6 heures se déroule sur une période de 10 à 15 jours ouvrables (« Services »).
Aperçu des séances Ask the Expert :

Les séances Cisco Ask the Expert (« ATX ») consistent en des séances où des experts partagent leurs expériences et leurs pratiques exemplaires sur une technologie Cisco. Au cours de ces séances, les Clients regardent des démonstrations afin d'explorer de nouvelles technologies, d'apprendre des renseignements sectoriels qui répondent à leurs besoins opérationnels et découvrir des pratiques exemplaires sur l'utilisation des fonctionnalités des produits pour en maximiser la valeur. Chaque webinaire dure entre une et deux heures.

Produits livrables

- Document de préparation à la mise en œuvre
- Document des exigences de la solution
- Document de conception des capteurs
- Exécution de la mise en œuvre
- Document de l'état définitif

Lieu de la prestation

Les Services sont fournis à distance, sauf indication contraire.
Les séances Ask the Expert sont offertes à distance sous deux formes :

- Séances interactives où des experts en technologie « rencontrent » les Clients lors d'une séance Cisco Webex en direct.
- Séances Cisco Webex enregistrées qui sont soit des séances ATX passées, soit des séances préenregistrées.

Hypothèses et exclusions relatives aux Services

Services Specific

- Les périphériques Cisco DNA Center sont déjà montés sur bâti, empilés et câblés.
- Le Client dispose de toutes les licences applicables qui sont disponibles pour le chargement.
- Toutes les séances se dérouleront en anglais (la possibilité de l'offrir dans d'autres langues sera assujettie à des questions de disponibilité).
- Les ateliers de transfert des connaissances ne remplacent pas la formation sur les produits liés à la solution.

Séances Ask the Expert recommandées (pouvant être offertes sous forme de séances préenregistrées)

- Pratiques exemplaires en matière de planification de projets Cisco DNA Center
- Mise en route Cisco DNA Center
- Aperçu de cas d'utilisation de Cisco DNA Center Wireless Assurance
- Notions de base après le déploiement de Cisco DNA Center
- Dépannage de Cisco DNA Center

Séances Accelerator recommandées

- Préparation à la mise en œuvre de Cisco DNA Center
- Planification des fonctionnalités de Cisco DNA Center Assurance
- Déploiement de Cisco DNA Center Automation et Assurance
- Déploiement des capteurs et d'ICAP

Opérations non couvertes :

- Montage sur bâti, empilage et câblage de l'équipement
- Configuration de l'infrastructure réseau (SNMP, SSH, routage)
- Établissement par le Client des normes de configuration de la migration des périphériques
- Conception, configuration ou mise en œuvre du contrôleur de réseau local sans fil (WLC), des points d'accès, des capteurs ou de l'accès défini par logiciel
- Configuration de la plateforme ISE ou intégration de cette dernière à DNA Center
- Développement et intégration des API
- Périphériques tiers
- Intégration et configuration des logiciels tiers
- Mises à niveau logicielles des périphériques réseau

Gestion de projets générale

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
• Fournir une liste des rôles et responsabilités du personnel désigné de Cisco. • Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées. • Préciser l'identité des membres du personnel de Cisco devant accéder aux locaux du Client avant la date prévue des services. • Planifier et animer une réunion de lancement du projet avec Cisco et les parties prenantes du Client. • Coordonner et planifier les séances Ask The Expert et Accelerator recommandées. • Fournir un Plan de gestion de projets (« PGP »). Le PGP est un document de référence à partir duquel le Chef de projet (« PM ») de Cisco peut gérer les produits livrables, évaluer l'avancement du projet et gérer les problèmes relatifs à la gestion du changement et toute question courante.	• Désigner un interlocuteur unique qui jouera le rôle de personne-ressource principale auprès de la ressource Cisco désignée. • S'assurer que le personnel clé du Client (concepteurs et planificateurs d'architecture, ingénieurs réseau, responsables de l'exploitation des réseaux, personnes-ressources sur les lieux) est disponible et participe à l'exécution des Services (pour fournir des renseignements, participer aux réunions/séances et veiller à ce que les lieux soient accessibles pour l'exécution des Services). • Fournir les exigences documentées du Client (professionnelles et techniques) et les spécifications de conception d'architecte réseau de haut niveau. • Fournir des renseignements documentés sur la conception de l'infrastructure réseau existante du Client, notamment les fonctionnalités et services, le plan de routage, le schéma d'adressage, les flux de données et d'appels, les plans de composition, les politiques de sécurité, l'administration réseau et les processus opérationnels, respectivement. • Répondre dans un délai de deux (2) jours ouvrables aux demandes de renseignements ou de documentation soumises par Cisco, sauf disposition contraire entre les parties. • Assurer la coordination avec les tiers du Client, notamment pour les activités de télécommunications nationales. • Au besoin, apposer une signature autorisée afin de confirmer la réception des Produits de Cisco à l'emplacement de livraison. • Fournir l'équipement de test. • Il incombe entièrement au Client de déterminer ses exigences et de décider de mettre en œuvre toute recommandation de Cisco en matière de conception, d'enjeux commerciaux ou d'autres questions.

Planification préalable au déploiement

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
• Fournir au Client un questionnaire préalable au déploiement permettant de cerner ses objectifs commerciaux et ses besoins technologiques relativement à la solution, ainsi que de recueillir des informations sur son environnement réseau. • Passer en revue la documentation existante du Client en matière de conceptions actuelles et planifiées de l'architecture.	• Remplir et renvoyer le questionnaire préalable au déploiement à Cisco dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception du questionnaire. • Fournir à Cisco des données pour chaque discipline technologique : a) en participant activement ou en regardant (dans le cas d'une séance Ask the Expert préenregistrée) aux séances Ask the Expert et Accelerator recommandées ou planifiées; b) en retournant le questionnaire

- Examiner le questionnaire préalable au déploiement rempli envoyé par le Client et donner suite aux questions qu'il a soulevées ou recueillir toute information supplémentaire nécessaire.
- Fournir le fichier .csv d'inventaire des périphériques, si Cisco détermine qu'un tel fichier est requis.
- Animer les séances Ask the Expert suivantes ou donner accès à celles-ci :
  - Pratiques exemplaires en matière de planification de projets Cisco DNA Center
  - Mise en route de Cisco DNA Center
  - Aperçu de cas d'utilisation de Cisco DNA Center Wireless Assurance
- Animer les séances Accelerator suivantes :
  - Préparation à la mise en œuvre de Cisco DNA Center
  - Planification des fonctionnalités de Cisco DNA Center Assurance
- Passer en revue et livrer le document des exigences de la solution.
- Examiner et fournir le document de préparation à la mise en œuvre.

dûment rempli cinq (5) jours ouvrables après sa réception.

- Si Cisco Common Services Platform Collector n'est pas opérationnel, le Client doit fournir l'inventaire de ses périphériques dans le fichier .csv fourni par Cisco.
- Produire la documentation pertinente liée aux conceptions architecturales actuelles.
- Fournir à Cisco des renseignements concernant ce qui suit : a) objectifs de conception; b) exigences opérationnelles, techniques et commerciales; c) exigences en matière d'interopérabilité des systèmes et des applications; d) documents sur la conception et la topologie du réseau; e) renseignements et rapports sur le réseau; f) périphériques existants et prévus, versions de code; f) processus actuel de reprise après sinistre et la façon dont celle-ci peut être réalisée pour les applications.
- 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 les examens.
- Si Cisco le demande, fournir des schémas de réseau physique et logique pour d'autres éléments du réseau (p. ex., serveur Radius) avec lesquels DNA Center interagira.
- Examiner et approuver le document des exigences de la solution.
- Examiner et approuver le document de préparation à la mise en œuvre.
- Apposer la signature aux fins d'approbation des Services de planification préalables au déploiement de DNA Assurance.

EXÉCUTION DE LA MISE EN ŒUVRE

Responsabilités de Cisco

- Animer une séance Accelerator sur le déploiement de Cisco DNA Center Automation et Assurance.
- Animer une séance Accelerator sur le déploiement des capteurs et d'ICAP.
- Avec le Client, examiner et fournir le document de conception des capteurs.
- Cisco aidera le Client, jusqu'à et y compris l'exécution des activités suivantes :
  - Installer et/ou mettre à niveau l'application Cisco DNA Center et configurer les paramètres système conformément au document des exigences de la solution.
  - Déployer une grappe haute disponibilité seulement si le Client a exactement trois (3) nœuds Cisco DNA Center et que la fonctionnalité haute disponibilité Cisco DNA Center Assurance est généralement disponible comme déterminé par Cisco; autrement, Cisco prendra en charge le déploiement de DNA Center sur un seul nœud.
  - Configurer les paramètres de sécurité de Cisco DNA Center en tirant parti des pratiques exemplaires.
  - Configurer les comptes utilisateurs locaux de Cisco DNA Center, des accès basés sur les rôles et des authentifications externes (si nécessaire).
  - Configurer des sauvegardes et vérifier que celles-ci s'effectuent correctement.
  - Activer les fonctionnalités de création de rapports.

Responsabilités du Client

- Désigner les parties prenantes du Client responsables du soutien des tâches de mise en œuvre, notamment : a) assembler les composants du système dans la zone de préparation, au besoin; b) installer le matériel et les logiciels, au besoin; c) terminer le câblage et les autres connexions physiques, au besoin; d) mettre en œuvre et configurer la conception détaillée avec l'aide de Cisco.
- Désigner les parties prenantes du Client responsables d'aider Cisco dans le contexte de la mise à jour de l'un ou plusieurs des éléments suivants : a) conception de solutions; b) procédures détaillées de mise en œuvre et configurations propres à chaque périphérique.
- Participer activement aux séances Accelerator recommandées et planifiées.
- En collaboration avec Cisco, coordonner et élaborer un programme de mise en œuvre qui correspond aux processus de gestion du changement et des versions du Client et à la disponibilité des ressources de Cisco.
- Gérer la livraison, l'installation et la configuration des équipements non fournis par Cisco nécessaires au fonctionnement des équipements de Cisco.
- Mettre au rebut les emballages des équipements indésirables.
- Faire le nécessaire pour que Cisco ait accès au personnel du Client ou au site du Client (y compris un accès physique et un accès à distance à la solution, aux périphériques et aux installations) selon les besoins de Cisco pour réaliser les Services d'exécution de

- À l'aide de l'application Cisco DNA Center installée, effectuer et valider la découverte de périphériques ou l'importation d'un (1) contrôleur LAN sans fil (WLC) et jusqu'à cent (100) périphériques réseau.
- Créer une hiérarchie réseau (placer les points d'accès sur les cartes pour un étage, jusqu'à 50 points d'accès).
- Affecter les périphériques au site et définir les rôles des périphériques afin de dresser une topologie précise.
- Configurer les profils de télémétrie et les appliquer aux périphériques détectés compatibles. Valider les données entrantes à partir de sources compatibles.
- Créer un (1) profil de capteur et l'intégrer à jusqu'à cinq (5) capteurs actifs Aironet installés.
- Configurer et valider jusqu'à dix (10) tests axés sur les capteurs.

- Confirmer que le Client a obtenu des licences valides pour l'installation du logiciel.
- Examiner les fonctionnalités et les capacités de découverte et d'assurance de base à l'aide de cas d'utilisation.
- Conseiller au Client de placer jusqu'à cinq capteurs actifs (5) Aironet.
- Élaborer le document de l'état définitif en fonction de l'environnement de mise en œuvre.

la mise en oeuvre.

- Gérer toute procédure interne de gestion du changement du Client.
- S'assurer que le câblage nécessaire est accessible au niveau du boîtier et prendre en charge l'installation, l'étiquetage et l'essai du câblage fournis par le Client.
- S'assurer que toutes les licences requises sont disponibles pour le chargement.
- S'assurer que tout le matériel nécessaire est disponible pour l'installation de l'application (périphérique DNA Center).
- S'assurer que les capteurs actifs Aironet sont installés et disponibles pour la configuration.
- S'assurer que toutes les activités préalables à la mise en œuvre, telles que la disponibilité du matériel serveur approprié, l'installation et la mise en bâti du matériel serveur, l'installation du système d'exploitation et des correctifs recommandés, la connectivité réseau et l'ouverture du pare-feu comme spécifiée par Cisco dans la liste de vérification préalable au déploiement, ont été effectuées avant la mise en œuvre prévue.
- Apporter les corrections à l'équipement fourni et/ou installé par le Client, le cas échéant.
- Au besoin, fournir des conseils et de l'aide pour mettre à jour la conception de la solution grâce aux renseignements définitifs suivant le déploiement.
- Fournir à Cisco la documentation suivante (si disponible) : a) documents de conception architecturale WLAN; b) documents de conception détaillée WLAN; c) documents de conception RF.
- Fournir à Cisco la documentation technique, les schémas de réseau, les topologies et les configurations des périphériques réseau pour toutes les zones concernées par le déploiement, au besoin.
- Fournir à Cisco les informations d'identification des périphériques réseau (WLC et routeurs/commutateurs inclus) et permettre à Cisco d'ajouter des configurations Syslog et SNMP.
- Fournir à Cisco les plans d'étage numériques avec des indications sur les emplacements des points d'accès.
- Effectuer des mises à niveau logicielles des périphériques réseau pour prendre en charge les fonctionnalités Assurance désignées dans la liste de vérification préalable au déploiement.
- Examiner et approuver le document de conception des capteurs.
- Apposer la signature aux fins d'approbation des Services d'exécution de la mise en œuvre.

Séance Accelerator

Responsabilités de Cisco

- Planifier une séance à distance avec le Client afin d'établir le calendrier de prestation de la formation et de déterminer des critères de réussite mesurables.
- Offrir des séances d'engagement d'une durée maximale de six (6) heures sur une période de 10 à 15 jours ouvrables pour

Responsabilités du Client

- Sélectionner les personnes appropriées pour assister à la séance Accelerator.
- Participer à la séance à distance avec Cisco et approuver les critères de réussite prédéfinis.
- Convenir avec Cisco de la date de la séance d'engagement.
- Désigner un employé du Client pour participer à la séance.

conseiller et guider le Client, ainsi que présenter des démonstrations dans le laboratoire du Client.

- Pour les séances Accelerator qui proposent des laboratoires autoguidés :
  - Indiquer les exercices de laboratoire autoguidés.
  - Offrir au Client un accès à distance de trois jours à un laboratoire pour la réalisation des exercices pratiques en laboratoire.
  - Fournir le soutien nécessaire pendant la durée (trois jours) des exercices de laboratoire du Client.
- Fournir un sondage pour recueillir les commentaires du Client sur la séance d'engagement.
- Une fois les Services exécutés, confirmer que les critères de réussite ont été respectés.

- Pour les séances Accelerator qui proposent des laboratoires pratiques :
  - Prévoir l'accès au laboratoire dans un délai d'un (1) jour ouvrable après la fin des deux (2) séances de formation.
  - Effectuer les exercices autoguidés en laboratoire pendant les trois jours d'accès au laboratoire.
- Remplir le sondage de rétroaction une fois le Service exécuté.

Séance Ask the Expert

Responsabilités de Cisco

- Informer le Client des séances interactives.
- Fournir au Client un nom d'utilisateur et un mot de passe pour accéder à la séance.
- Fournir un sondage pour recueillir les commentaires du Client sur la séance.

Responsabilités du Client

- Sélectionner les personnes appropriées pour assister à la séance Ask the Expert.
- Fournir au Client un nom d'utilisateur (adresse courriel) et un mot de passe pour accéder à la séance.
- Si le Client a commandé le service pour plusieurs utilisateurs, il est de la responsabilité du Client de distribuer les noms d'utilisateur et les mots de passe aux autres utilisateurs autorisés de son organisation.
- Le Client consent à ce que les noms d'utilisateur et mots de passe ne soient pas distribués au-delà de la quantité achetée.
- Remplir le sondage de rétroaction une fois le Service exécuté.

TRANSFERT DES CONNAISSANCES

Responsabilités de Cisco

- Examiner et livrer le document de l'état définitif.
- Faire un résumé de la mise en œuvre de Cisco DNA Center.
- Faire la démonstration des fonctionnalités de Cisco DNAC Assurance.
- Animer la séance Ask the Expert sur les notions de base après le déploiement de Cisco DNA Center ou fournir l'accès à la séance.
- Animer la séance Ask the Expert sur le dépannage de Cisco DNA Center ou fournir l'accès à la séance.

Responsabilités du Client

- Communiquer des renseignements complémentaires sur les exigences du Client pour permettre à Cisco d'offrir un atelier de transfert de connaissances plus ciblé et adapté.
- Participer activement aux séances Ast the Expert et Accelerator recommandées et planifiées.
- Fournir à Cisco le nom et le profil de base des membres du personnel participant aux séances au moins cinq (5) jours ouvrables avant la séance.
- Examiner et approuver le document de l'état définitif.
- Apposer la signature aux fins d'approbation des Services de transfert des connaissances.

RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES DU CLIENT

- Le Client communiquera à Cisco des renseignements pertinents qui sont à jour et valides pour ce qui concerne l'environnement actuel du Client. Le Client reconnaît que Cisco s'appuiera sur ces renseignements pour fournir les 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 veillera à ce que son personnel soit disponible pendant l'exécution des Services pour fournir des renseignements et participer aux séances de collecte de renseignements prévues, aux entretiens, aux réunions, aux séances Ask the Expert, aux séances Accelerator et aux conférences téléphoniques.
- Le Client doit fournir les ressources et le personnel décrits dans les sections Responsabilités du Client de la présente description de service afin de permettre à Cisco de réaliser les Services dans les quatre-vingt-dix (90) jours civils suivant la réception du Bon de commande des Services par Cisco.
- Il n'est possible de regarder qu'une séance d'engagement Accelerator à la fois. Une séance Accelerator supplémentaire peut être commandée une fois la dernière séance en cours terminée.

GÉNÉRALITÉS

Hypothèses générales et exclusions :

- Aucun Produit de Cisco, y compris les équipements de test, n'est fourni, vendu ou sous licence dans le cadre de ce contrat.
- Tous les documents livrables seront fournis au Client en format électronique, en anglais. Si des Documents livrables doivent être produits dans une autre langue, les frais de traduction seront la responsabilité du Client. En cas d'incompatibilité entre les Documents livrables en anglais et les versions traduites des Documents livrables, la version anglaise prévaudra.
- Le cas échéant, les tests d'approbation effectués dans le cadre des Services s'appliquent uniquement à ces Services et ne vaudront pas approbation ni rejet de tout Produit acheté ou pris séparément sous licence par le Client.
- Les recommandations de Cisco reposent sur l'information fournie à Cisco par le Client lors de la prestation de Services; dès lors, Cisco n'engage pas sa responsabilité quant à l'exactitude ou l'intégralité de l'information communiquée par le Client contenue dans les recommandations formulées par Cisco.

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.

Incorporation par renvoi : Le présent document doit être lu conjointement avec les documents publiés sous « Documentation supplémentaire » à l'adresse www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/, notamment Obligations de l'utilisateur final, Glossaire de termes, Liste des services non couverts, et Directives de Gravité Cisco.

Si vous avez acheté les Services directement auprès de Cisco, votre **contrat-cadre** (tel qu'il est défini dans le glossaire mentionné précédemment) est également incorporé par renvoi. En cas de divergence entre la présente Description de service et les documents énumérés ci-dessus, c'est la Description de service qui prévaudra.

Si vous avez acheté les Services auprès d'un revendeur agréé Cisco, alors votre contrat, le cas échéant, est conclu entre vous et votre revendeur agréé Cisco. De ce fait, la présente description de service n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Votre revendeur agréé Cisco doit vous fournir une copie de la présente description de service ainsi que de tout document connexe. Vous pouvez également en obtenir une copie à l'adresse http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/.