« SERVICE DESCRIPTION: CISCO DNA CENTER ADVISE AND IMPLEMENT QUICK START » DESCRIPTION DU SERVICE : SERVICES DE CONSEILS ET DE DÉMARRAGE RAPIDE DE CISCO DNA CENTER
ASF-EN1-G-DNAC-QS

Résumé des services

Le Service de conseils et de démarrage rapide de Cisco Digital Network Architecture (DNA) Center consiste en une aide à la mise en œuvre de Cisco DNA Center avec validation d'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.

Livrables

- Questionnaire préalable au déploiement
- Exécution de la mise en œuvre
- Rapport d'examen d'assurance
- Transfert des connaissances

Lieu de la prestation

Les Services sont fournis à distance, sauf indication contraire.

Hypothèses et exclusions relatives aux Services

Services Specific

- Les périphériques Cisco DNA Center sont déjà montés sur bâti, empilés et câblés.
- Toutes les licences requises sont disponibles pour le chargement.
- Les ateliers de transfert des connaissances se dérouleront en anglais (la possibilité de les 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.

Opérations non couvertes :

- Montage sur bâti, empilage et câblage de l'équipement
- Configuration de l'infrastructure réseau (SNMP, SSH, routage)
- Cisco DNA Center à disponibilité élevée (HA) ou mis en grappes
- Établissement par le Client des normes de configuration de la migration des périphériques
- Conception, configuration ou mise en œuvre de l'accès défini par logiciel
- Configuration de la plateforme ISE
- 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

- 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.
- 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.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique qui jouera le rôle de personne-ressource principale auprès de la ressource Cisco désignée.
- Faire en sorte que le personnel clé du Client (concepteurs et planificateurs d'architecture, ingénieurs réseau, responsables de l'exploitation des réseaux, personnes-ressources sur les lieux) soit disponible pendant l'exécution des Services (pour fournir des renseignements, participer aux séances d'analyse 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. • 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. • Organiser un (1) atelier de conception à distance d'une durée maximale de 4 heures consécutives pour passer en revue les exigences du Client, son environnement existant et ses objectifs futurs. • Passer en revue les exigences de la solution proposée qui ont été réunies pendant l'atelier ou les entretiens et effectuer une analyse de l'écart par rapport aux conceptions architecturales actuelles.	• Remplir et renvoyer le questionnaire préalable au déploiement à Cisco dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception du questionnaire. • Formuler des commentaires à l'intention de Cisco pour chaque discipline technologique par les moyens suivants : a) participer aux ateliers en vertu des exigences; b) participer aux entretiens; ou c) renvoyer le questionnaire rempli sur les exigences cinq (5) jours ouvrables après l'avoir reçu. • Produire la documentation pertinente liée aux conceptions architecturales actuelles. • Fournir à Cisco des renseignements concernant ce qui suit au cours de l'examen de la conception : 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 l'examen de la conception. • Si Cisco le demande, fournir des schémas de réseau physique et logique pour d'autres éléments du réseau (p. ex., serveur Radius) avec lesquels Cisco DNA Center interagira. • Examiner et approuver tout ajout de Cisco à la liste de vérification préalable au déploiement. • Apposer la signature aux fins d'approbation des Services de planification préalables au déploiement de Cisco DNA Center.

Évaluation de réseau sans fil basée sur les données d'Assurance

Responsabilités de Cisco

- Collaborer avec le Client pour comprendre son environnement actuel et pour cerner précisément les exigences du Client à l'égard des services d'évaluation.
- À l'aide de l'application DNA Center installée, effectuer une évaluation à distance du LAN et du WLAN pour un (1) bâtiment comprenant jusqu'à cinquante (50) périphériques réseau pris en charge (routeurs ou commutateurs), un (1) contrôleur LAN sans fil (WLC) et jusqu'à cinq (5) capteurs actifs Aironet.
- L'évaluation comprendra un examen et une analyse des données suivantes fournies par Cisco DNA Center Assurance :
    - Visibilité de bout en bout du réseau : vues d'intégrité, vues complètes, analyses des points d'accès et bibliothèque de tableaux de bord
    - Informations décisionnelles prédictives et proactives :
    - Informations décisionnelles générales
    - Informations décisionnelles sur le réseau sans fil (c.-à-d. problèmes, analyse de l'intégration et résultats du test de capteurs actifs)
    - Informations décisionnelles sur le réseau filaire (c.-à-d. problèmes, statistiques d'utilisation et informations décisionnelles sur les performances)
    - Résolution guidée : actions suggérées
- Rédiger le rapport d'évaluation pour y inclure un aperçu de l'évaluation, les principales préoccupations, le résumé de l'équipement évalué, les résultats du test des capteurs actifs et les prochaines étapes.
- Remise du Rapport d'évaluation pour examen et approbation.
- Tenue à distance d'une présentation de résumé à la direction au sujet du rapport d'évaluation à l'intention des principaux intervenants du Client et aux commanditaires du projet.

Responsabilités du Client.

- Désigner une seule personne-ressource qui agira comme contact technique principal auprès du personnel de Cisco et qui participera aux entretiens.
- Cinq (5) jours ouvrables avant le début des entretiens avec Cisco, transmettre à Cisco les exigences ou les documents concernant les éléments suivants : a) les normes, la conception, la configuration, le fonctionnement et la topologie de la solution; b) le matériel, les logiciels, les applications et le fonctionnement de l'infrastructure technique; c) la connectivité de la solution; d) la politique de sécurité et les exigences connexes; e) des renseignements supplémentaires concernant les applications et technologies (p. ex., centre de données, réseau, mobilité, vidéo, sécurité).
- 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 service d'évaluation de LAN et de WLAN.
- Fournir à Cisco un accès réseau à distance (p. ex. par VPN IPSec) pour toutes les zones couvertes par le service d'évaluation de LAN et de WLAN.
- 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 Rapport d'évaluation.
- Apposer la signature aux fins d'approbation des Services d'évaluation.

Exécution de la mise en œuvre

Responsabilités de Cisco

- Installer l'application Cisco DNA Center dans un scénario autonome et configurer les paramètres du système conformément au rapport d'évaluation d'assurance.
- Confirmer que le Client a obtenu des licences valides pour l'installation du logiciel.
- À l'aide de l'application Cisco DNA Center installée, effectuer une découverte à distance du réseau et créer manuellement une carte avec jusqu'à cinquante (50) périphériques réseau pris en charge (routeurs ou commutateurs), un (1) contrôleur LAN sans fil (WLC) et jusqu'à cinq (5) capteurs actifs Aironet.
- Les points d'accès actuellement liés au WLC découvert seront automatiquement détectés; l'évaluation sera limitée aux points d'accès physiquement situés dans un (1) bâtiment.
- Créer une hiérarchie réseau pour un (1) site.
- Créer un (1) profil prêt à l'emploi « simple ». « Simple » signifie moins de 250 lignes de commandes de configuration et l'utilisation

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 des ingénieurs de Cisco; e) exécuter les essais du plan de mise en œuvre avec l'aide des ingénieurs de Cisco; f) évaluer les résultats des essais en fonction des critères d'acceptation avec l'aide des ingénieurs de Cisco.
- Désigner les parties prenantes du Client responsables d'aider les spécialistes en ingénierie de 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; c) procédures de tests fondées sur les changements apportés aux scénarios de tests;

de substitutions de variables, de commandes multilignes, de commandes de mode d'activation et de commandes interactives.

- Alimenter le référentiel d'images avec un maximum de 5 images logicielles.
- Créer un (1) modèle de configuration dans le flux de travaux du programmeur de modèles.
- Importer des images de plans d'étage et placer des points d'accès sur la carte pour un (1) étage d'un (1) bâtiment.
- Configurer les profils de télémétrie et les appliquer aux périphériques détectés compatibles. Valider les données entrantes à partir de sources compatibles.
- Conseiller au Client de placer jusqu'à cinq capteurs actifs (5) Aironet.
- Créer un (1) profil de capteur et l'intégrer à jusqu'à cinq (5) capteurs actifs Aironet installés.
- Configurer jusqu'à cinq (5) tests pilotés par capteurs pour qu'ils soient exécutés pendant la durée de l'évaluation.

d) définition et documentation des procédures de reprise à la suite d'une panne.

- 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 la mise en œuvre.
- 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 Cisco 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.
- Apposer la signature aux fins d'approbation des Services d'exécution de la mise en œuvre.

Transfert des connaissances

Responsabilités de Cisco

- Fournir au Client les renseignements relatifs aux conditions préalables auxquelles le personnel du Client doit satisfaire pour participer aux ateliers de transfert de connaissances. Cisco déterminera le format et la méthode de présentation appropriés pour les ateliers de transfert des connaissances.
- Les ateliers de transfert de connaissances seront animés par un spécialiste en ingénierie des services avancés de Cisco.

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.
- Fournir à Cisco le nom et le profil de base des membres du personnel participant à chaque atelier de transfert des connaissances au moins cinq (5) jours ouvrables avant le début des ateliers de transfert des connaissances.

- Effectuer deux (2) ateliers de transfert des connaissances sur le site pendant la semaine de la mise en œuvre à propos de sujets pertinents en ce qui concerne les produits de Cisco et les technologies déployées dans le réseau de production du Client. Les ateliers seront organisés pour un maximum de dix (10) participants.
- Expliquer l'évaluation d'assurance et fournir le matériel connexe de transfert des connaissances.
- S'accorder avec Cisco sur la date de début des ateliers de transfert des connaissances dans les cinq (5) jours qui suivent l'achèvement de l'exécution des tests.
- Si les ateliers de transfert des connaissances ont lieu sur le site du Client, veiller à ce que ce site soit en mesure de prendre en charge les ateliers et dispose de toutes les ressources nécessaires, selon ce qui a été décidé par Cisco.
- Veiller à ce que les membres du personnel du Client participant aux ateliers de transfert des connaissances respectent toutes les conditions préalables au cours définies par Cisco.
- 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 et aux conférences téléphoniques.
- Le Client doit fournir les ressources et le personnel décrits dans les sections concernant les Responsabilités du Client de la présente Description de service afin de permettre à Cisco a) de fournir les Services dans une période ne devant pas dépasser trois (3) semaines, qui, à la discrétion de Cisco, peuvent ne pas être des semaines consécutives et b) de terminer la prestation des Services dans les 90 jours civils suivant la réception par Cisco du Bon de commande pour les Services.

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 **glossaire** et la **liste des services non couverts** qui sont publiés sur le site http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ sont incorporés par renvoi dans la présente description de service.

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/.