



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

### <<Cisco Energy Management Planning, Design and Implementation Remote Service for Small IT Deployments (ASF-DCV1-CEM-PDI)>>

#### Description du service : Services avancés – Prix fixe

#### Service à distance de planification, de conception et de mise en œuvre de la gestion d'énergie Cisco pour le déploiement de technologies informatiques à petite échelle (ASF-DCV1-CEM-PDI)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Planification de la gestion d'énergie de Cisco, Service à distance de conception et de mise en œuvre pour le déploiement de technologies informatiques à petite échelle.

**Documents connexes** : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://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 couvert par l'achat 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](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](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/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/).

**Service à distance de planification, de conception et de mise en œuvre de la gestion d'énergie Cisco pour le déploiement de technologies informatiques à petite échelle**

#### Résumé des services

Le Service à distance de planification, de conception et de mise en œuvre de la gestion d'énergie Cisco pour le déploiement de technologies informatiques à petite échelle comprend la planification, l'installation, la configuration, les tests et la transmission de connaissances du Logiciel de gestion d'énergie Cisco (ci-après les « Services »). Les prestations de Services sont limitées à l'installation sur un (1) emplacement de site.

#### Produits livrables

- Échéancier de projet
- Programmation du logiciel CEM
- Conception du logiciel CEM
- Mise en œuvre du logiciel CEM
- Configuration du logiciel CEM
- Paramétrage de la gestion des règles du logiciel CEM
- Transmission de la connaissance du logiciel CEM

#### Lieu de la prestation

Les Services sont fournis dans le cadre du Service à distance.

## Restrictions et exclusions

Le Service à distance de planification, de conception et de mise en œuvre de la gestion d'énergie de Cisco pour des déploiements de technologies informatiques à petite échelle :

- L'ensemble de l'activité professionnelle est fournie à distance.
- Les Services se limitent à l'évaluation de 25 000 périphériques informatiques maximum, situés dans un même emplacement physique du Client. Ces périphériques doivent utiliser les interfaces de gestion d'énergie classiques de Cisco, telles que des ordinateurs portables ou de bureau, des téléphones VoIP, des points d'accès sans fil, des commutateurs et des routeurs de réseau, ainsi que certains matériels de serveurs de centres de données. Ces périphériques doivent être pris en charge par défaut. Les protocoles pris en charge incluent le WMI, le SSH, le SNMP, et l'IPMI; toutefois, aucun développement de proxy n'est compris dans ce Service.
- Le Logiciel Cisco pour lequel ce Service est appliqué doit être sous licence avant la planification dudit Service, et les renseignements de licence doivent être partagés avec le personnel des Services Cisco au début de la prestation du Service.
- Cisco définira jusqu'à douze (12) politiques inédites, et jusqu'à quatre (4) contrôleurs sur l'emplacement physique du client.

## 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.
- 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 de projet où figurent les produits livrables, les étapes clés correspondantes, les événements planifiés relatifs au projet, les ressources et les délais convenus.
- Générer un rapport hebdomadaire sur l'avancement du projet au Client.
- Communiquer un récapitulatif des actions, des leçons apprises et des exceptions (si besoin est) lors de l'achèvement des Services.
- À la fin de la prestation, Cisco devra désinstaller, désactiver ou supprimer toute application logicielle de Cisco qui a été utilisée pendant la prestation du service.

### Responsabilités du Client

- Fournir au chef de projet (PM) Cisco la liste des membres du personnel et les rôles et responsabilités de chacun.
- Veiller à ce que le personnel clé (tel que le personnel des TI, des sites, de maintenance, de sécurité des réseaux et des opérations) soit disponible pour fournir les renseignements et participer aux séances d'évaluation, aux ateliers et aux autres activités de collecte de renseignements.

- Identifier les personnes-ressources principales et leurs suppléants en tant que personnes-ressources habilitées pour le site.
- Participer aux réunions ou aux audioconférences d'évaluation du projet le cas échéant.
- Coordonner les activités, les produits livrables et les calendriers avec les tierces parties externes.
- 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.
- Tenir une session à distance de collecte des besoins pour comprendre les besoins associés au projet, ses composants et les résultats attendus.
- Préparer et fournir un document de recueil des besoins qui définit les exigences et le plan de mise en œuvre du Client.
- Assister à l'atelier à distance où le client et Cisco décideront d'un commun accord des dispositions finales. Le Client doit indiquer à Cisco ses exigences finales avant que l'ébauche du document des exigences ne soit réalisée par Cisco.
- Fournir les adresses IP et les masques de sous-réseau, les règles de sécurité requises et toutes les autres données nécessaires à Cisco avant ou durant l'atelier à distance.
- Si Cisco le demande, fournir les schémas physiques ou logiques de réseau, relatifs à d'autres éléments de réseau pouvant s'avérer nécessaires à la prestation des Services.
- Passer en revue le document des exigences avec Cisco afin de le commenter et de l'approuver.

## Mise en œuvre du système et essai

### Responsabilités de Cisco

- Installer, configurer et essayer la solution de gestion d'énergie de Cisco (CEM) conformément au guide d'installation. Les opérations peuvent inclure :
  - l'installation de la Solution de gestion d'énergie de Cisco (CEM) sur le serveur du matériel fourni par le Client;
  - l'ajout de ressources de points d'extrémité (téléphone, mobilité, etc.);
  - la confirmation de l'accréditation des fonctionnalités requises sur le serveur de CEM;
  - l'installation de la Solution de gestion d'énergie de Cisco (CEM);
  - la configuration de rapports et de tableaux de bord prédéfinis;
  - un essai d'acceptation par l'utilisateur.

### Responsabilités du Client

- Veiller à l'aménagement complet du site du Client, en vérifiant le respect des conditions environnementales adaptées et la disponibilité d'une alimentation adéquate et fiable au moins cinq (5) jours ouvrables avant la mise en œuvre.
- Vérifier que tous les réseaux, les appareils et les capacités d'hébergement des applications sont disponibles au moins cinq (5) Jours ouvrables avant la mise en œuvre.

- Remplir le document répertoriant les exigences relatives aux installations de Cisco.
- Veiller que la connectivité de réseau pour l'accès à tous les serveurs et périphériques couvre tous les appareils à portée qui y sont inclus.
- Mettre à disposition le personnel ou l'accès au site du Client afin que Cisco puisse procéder aux essais de mise en œuvre.

### **Transfert des connaissances**

#### **Responsabilités de Cisco**

- Fournir une (1) séance à distance de transmission de connaissances, relative aux questions sur la Solution de gestion d'énergie de Cisco (CEM) pour une durée de deux (2) heures. Le transfert de connaissances peut traiter tout ou partie des contenus suivants :
  - aperçu de la Solution de gestion d'énergie de Cisco (CEM);
  - installation et configuration du serveur de CEM;
  - installation et téléchargement de CEM;
  - opérations de CEM;
  - service d'exploitation de téléphone IP;
  - formation aux solutions.

#### **Responsabilités du Client**

- Convenir avec Cisco de la date à laquelle sera organisée la séance de transfert de connaissances.
- Désigner des participants pour assister à la séance de transfert de connaissances.
- Fournir des renseignements sur le Client qui sont justes et récents.

#### **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 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 et accepte que Cisco installe l'application logicielle pendant une période de 5 jours pour réaliser les services.
- 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 ingénieurs de la planification et de la conception de l'architecture et les ingénieurs 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 30 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.