



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

Description de service : Services avancés – Services à prix fixe

<< Cisco Digital Network Architecture Strategy and Analysis Service (ASF-CORE-DNSAS-S-F) >>

Service de stratégie et d'analyse de l'architecture de réseau numérique de Cisco (ASF-CORE-DNSAS-S-F)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service de stratégie et d'analyse de l'architecture de réseau numérique (DNA) de Cisco.

Documents connexes : le présent document doit être consulté 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 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 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 stratégie et d'analyse de l'architecture de réseau numérique (DNA) de Cisco

Résumé des services

Le Service de stratégie et d'analyse de l'architecture de réseau numérique (DNA) de Cisco vous permet de prendre en charge de manière efficace les exigences commerciales nouvelles et futures grâce à l'élaboration de stratégies et de feuilles de route architecturales pour l'adoption de l'Architecture de réseau numérique de Cisco.

Produits livrables

Analyse de la stratégie pour l'architecture de réseau numérique : synthèse du Document de présentation des découvertes

Lieu de la prestation

Les Services sont fournis à distance et sur site, conformément aux exigences et au devis, pendant les heures de travail normales.

Gestion de projets

Une gestion de projets sera fournie pendant toute la durée du Service, sous la direction d'un gestionnaire de projet (PM) qui sera principalement chargé d'organiser une réunion de lancement de projet, d'établir un plan de projet, de programmer les ressources nécessaires au projet et de gérer les changements. Des services de gestion de projets seront fournis pendant toute la durée dudit projet.

Responsabilités générales

Responsabilités de Cisco

- Fournir au Client une liste des rôles et responsabilités des membres du personnel Cisco désignés en vertu du présent Service.
- Fournir un Plan de gestion de projets (« PGP »). Un PGP est un document de référence à partir duquel le chef de projet Cisco peut gérer des produits livrables, évaluer les progrès réalisés et traiter les problèmes liés à la gestion du changement ainsi que toutes les questions en cours d'examen.
- 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 éléments livrables, les jalons correspondants, les événements planifiés relatifs au projet, les ressources et les échelles de temps.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Indiquer au Client l'identité du personnel qui doit accéder à ses locaux, au moins dix (10) jours ouvrables avant la date d'accès prévue.
- Présenter (le cas échéant) un rapport de transfert et d'exception, ainsi qu'un rapport sur les actions de suivi et les enseignements tirés à la fin du projet.

Responsabilités du Client

- Fournir au chef de projet Cisco une liste des rôles et responsabilités du personnel désigné par le Client dans le cadre de ce Service.
- 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 chef de projet (PM) du Client veillera également à ce que Cisco dispose de l'ensemble des renseignements, données et documents raisonnablement nécessaires pour que Cisco puisse fournir les Services et se conformera aux responsabilités de Cisco dans le cadre du présent Service. Ces informations comprennent, sans toutefois s'y limiter : (i) des renseignements relatifs aux exigences professionnelles du Client ainsi que celles liées au réseau, à la conception et à tout autre élément applicable; (ii) les documents fonctionnels et/ou techniques en lien avec lesdites exigences; et (iii) les cartes de topologie, les détails de configuration et l'infrastructure du réseau actuelle et proposée.
- Désigner l'interlocuteur principal et un suppléant sur site en charge de la fourniture des renseignements, de l'obtention des autorisations d'accès et de la coordination avec d'autres entités ou tiers en ce qui a trait au Service fourni 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 trois (3) jours ouvrables.

Élaboration de stratégie et analyse de l'architecture de réseau numérique

Cisco doit comprendre les exigences commerciales et techniques du client et fournir une synthèse du Document de présentation des découvertes sur l'architecture de réseau numérique.

Responsabilités de Cisco

- Programmer une réunion et recommander les rôles et responsabilités des participants du Client.
- Travailler avec le Client pour planifier une (1) séance d'élaboration de stratégie et pour déterminer les participants à cette dernière.
- Organiser une téléconférence préparatoire avec le Client avant la séance d'élaboration de stratégie pour collecter les renseignements stratégiques et autres renseignements nécessaires et passer en revue le programme.
- Organiser une séance d'élaboration de stratégie qui peut inclure une ou plusieurs des activités suivantes : détermination des priorités commerciales du Client; mappage des dépendances; examen de la documentation de l'architecture existante avec le Client; et analyse des lacunes et de la conformité aux normes du secteur.
- Créer une présentation récapitulative, qui regroupe les discussions et les conclusions de la séance d'élaboration de stratégie.
- Analyser la présentation récapitulative avec le représentant désigné du Client pour la commenter et l'approuver avant qu'elle soit officiellement terminée et publiée.
- Présenter la Présentation récapitulative de l'atelier aux principales parties prenantes du Client et au commanditaire du projet.
- Fournir au Client la Synthèse du document de présentation des découvertes sur l'analyse de la stratégie de l'architecture de réseau numérique pour l'approuver, conformément à la Procédure d'examen et d'approbation des documents livrables.

Responsabilités du Client

- Définir les participants et les parties prenantes du Client.
- Participer à la téléconférence avant la séance d'élaboration de stratégie pour fournir des renseignements et passer en revue le programme de la séance.
- Coordonner toute planification nécessaire et s'assurer de la participation des parties prenantes du Client.
- Examiner avec Cisco la Synthèse du document de présentation des découvertes sur l'analyse de la stratégie de l'architecture de réseau numérique, puis l'approuver, conformément à la Procédure d'examen et d'approbation des documents livrables.

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 Cisco sont basés sur les renseignements que Cisco reçoit du Client au moment des Services.
- Le Client doit veiller à ce que les contrats avec ses propres fournisseurs et tiers soient pleinement exécutés et respectent les conditions adéquates pour permettre de satisfaire pleinement les exigences commerciales du Client. En outre, le Client devra prendre en charge tous les paiements dus aux entités indépendantes de Cisco affectées au Service ou travaillant sur ce dernier, dans le cadre de cette Description de service. Il sera également responsable du rendement au travail de ces entités.
- 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 la planification et de la conception de l'architecture et les spécialistes en ingénierie 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 doit fournir un accès raisonnable au matériel informatique, aux locaux, à un espace de travail et à un téléphone afin que Cisco puisse mener à bien le Service sur site.
- À moins d'un accord contraire entre les parties, le Client dispose de cinq (5) jours ouvrables pour répondre à la demande de renseignements ou de documentation soumise par Cisco aux fins de la prestation du Service.
- Le Client reconnaît et accepte expressément être seul responsable de la détermination et de la mise en œuvre des exigences de la solution architecturale du Client ainsi que de la mise en œuvre de toutes les recommandations fournies par Cisco. Cisco ne peut être sous aucune circonstance responsable de l'exactitude ou de l'intégralité des renseignements contenus dans quelque rapport que ce soit.
- Les Services ne comprennent pas la planification et l'exécution de mise à niveau logicielle. Ces solutions feront l'objet d'un devis distinct, le cas échéant.
- Les Services ne comprennent pas la migration des points d'extrémité existants vers la nouvelle infrastructure. L'exécution de cette option revient au Client.
- Les Services ne comprennent aucune autre application n'ayant pas été référencée dans cette Description de service. Le réseau local ou réseau WAN du Client est présumé satisfaire ou dépasser les spécifications publiées par Cisco pour la solution architecturale.
- Les Services peuvent être exécutés par Cisco ou par des particuliers, des sous-traitants, des agents, des fournisseurs ou des entreprises employés par Cisco ou engagés par ce dernier sous contrat, à la discrétion de Cisco.
- 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 aux présentes.

Procédure d'examen et d'approbation des Documents livrables

Pour les Documents livrables soumis à un examen et à une approbation par le Client, les parties se conformeront à la procédure d'examen et d'approbation suivante :

Hypothèses et exclusions

Les services et les prix des prestations sont établis d'après les hypothèses et les exclusions suivantes (« Hypothèses »).

- Il incombe au Client de déterminer et de mettre en œuvre les exigences de conception du Client, ainsi que d'appliquer les recommandations éventuelles fournies par Cisco. Les recommandations de Cisco s'appuient sur les renseignements qui lui sont communiqués au moment de la prestation des services. Cisco ne peut être sous aucune circonstance responsable de l'exactitude ou de l'intégralité des renseignements contenus dans ses recommandations.
- Tous les services seront fournis en anglais, sauf accord contraire entre le Client et Cisco.
- Cisco présentera au Client l'ébauche du Document livrable lorsque ce dernier sera prêt à être examiné et approuvé.
- Le Client procédera alors à l'examen de l'ébauche du Document livrable avec Cisco, en fournissant des commentaires écrits ou en approuvant le Document livrable dans un délai de deux (2) jours ouvrables à l'issue de l'examen en question.
- Si Cisco ne reçoit aucun commentaire ni aucune approbation au cours de cette période, le Document livrable tel qu'il a été fourni par Cisco sera considéré comme ayant été accepté par le Client.
- Si le Client formule des commentaires, Cisco devra y répondre rapidement et cette procédure d'examen et d'approbation sera réitérée.

- Aucun autre Service ne sera fourni jusqu'à ce que Cisco reçoive du Client son acceptation des Documents livrables.
- Si le Client insiste néanmoins pour que Cisco exécute d'autres Services, le ou les Documents livrables présentés par Cisco seront considérés comme acceptés.

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