<< SERVICE DESCRIPTION: HOSTED COLLABORATION SOLUTION (HCS) ASSURED SHARED ARCHITECTURE ADVISE, IMPLEMENT AND OPTIMIZE SERVICE >>
DESCRIPTION DU SERVICE : SERVICE D'OPTIMISATION, DE CONSEIL ET DE MISE EN ŒUVRE DE L'ARCHITECTURE PARTAGÉE GARANTIE DE SOLUTIONS DE COLLABORATION HÉBERGÉE (HCS)
[AS-UTL-HCS-AIOS, AS-UTL-HCS-AIOD, AS-UTL-HCS-AIOSD]

Résumé des services

Ce service offre du soutien pour gérer, intégrer et optimiser la disponibilité et la performance de la plateforme HCS en gérant la compatibilité des versions, les changements de plateforme et les problèmes de capacité.

Les offres de service proposées dans la description sont divisées en deux volets principaux : le premier volet concerne les « services de conseils et de mise en œuvre » qui aident pour la mise en œuvre de l'architecture partagée HCS Le deuxième est axé sur les services d'optimisation de l'architecture partagée HCS. Citons notamment les rapports de compatibilité des versions, la prise en charge des changements de plateforme et les rapports de capacité.

Ce Service vise à accompagner un accord de soutien en vigueur pour des produits Cisco. Il n'est offert que si tous les produits du réseau du Client sont pris en charge par un minimum de services de base, comme SmartNet Total Care et les services d'abonnement logiciel de Cisco. Cisco s'engage à fournir le Service décrit ci-dessous, s'il est disponible, tel qu'il est sélectionné et détaillé sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco fournira un devis (« Devis ») présentant l'étendue et la durée de ces Services. Cisco exige un Bon de commande faisant référence à un Devis valide de Cisco qui a été accepté.

Livrables

Les Services d'optimisation, de conseils et de mise en œuvre de Cisco HCS peuvent aussi comprendre les services et les livrables suivants :

Services de conseils et de mise en œuvre

Gestion de projet :
- Plan de gestion de projets

Examen des exigences et de l'architecture :
- Document de conception globale (HLD)

Création de services :

Document de conception globale et de solutions prêtes à l'emploi :
- Rapport sur la conception globale
- Plan de test servant à vérifier si le réseau est prêt à être utilisé

Préparation du site :
- Document de spécification des exigences du site

Services de mise en œuvre

Services d'optimisation

Gestion de la prestation du service :
- Plan de recours hiérarchique
- Plan de communication

Préparation de l'utilisateur :
- Modèles de provisionnement
- Notes de version des modèles de provisionnement
- Transfert des renseignements des modèles de provisionnement

Rapports sur l'intégrité :
- Rapport sur l'intégrité et l'optimisation

Rapports sur la capacité et l'utilisation :
- Rapport sur l'utilisation

Mise à niveau de la version principale :
- Cisco a publié des matrices de compatibilité et des guides de mise à niveau
- Notes de version pour les nouvelles versions de HCS

Assistance sur le provisionnement :
- Modèles de provisionnement groupés
- Mise à jour trimestrielle sur les problèmes de provisionnement

Aide pour le processus « déplacer, ajouter, modifier, supprimer » (MACD) :
- Modèles de MACD
- Notes de version du modèle MACD
- Transfert des renseignements des modèles de MACD

Gestion des connaissances – Transition du service :
- Documents pour la session de transfert des connaissances

Lieu de la prestation

À distance, sauf indication contraire expressément précisée ci-dessous.

GESTION DE PROJETS

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
• Fournir au Client la liste des membres désignés du personnel de Cisco ainsi que les rôles et les responsabilités de chacun. • Fournir un calendrier du projet présentant les livrables, les étapes clés correspondantes, les événements planifiés relatifs au projet, les ressources et les échéances dans le Plan de gestion de projet. Le Plan de gestion de projet est un document de référence à partir duquel le chef de projet (« PM ») de Cisco peut gérer les livrables, évaluer l'avancement du projet, et gérer les problèmes relatifs à la gestion du changement et toute question courante. • Collaborer avec le client pour repérer et documenter les relations de dépendance, les risques et les problèmes associés à la réalisation du projet. • Participer, au besoin, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques organisées par Cisco. • Indiquer au Client les membres du personnel qui ont besoin d'un accès aux locaux, au moins cinq (5) jours ouvrables avant la date prévue de leur visite. • Transmettre au Client un rapport sur l'avancement du projet toutes les deux semaines. • 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.	• 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, aux ateliers et aux autres activités de collecte de renseignements. Le chef de projet du Client veillera également à fournir à Cisco l'ensemble des renseignements, des données et des documents raisonnablement requis par Cisco pour fournir les Services. Ces renseignements 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 ou techniques en lien avec lesdites exigences; et (iii) les cartes de topologie, les détails de configuration et l'infrastructure réseau actuelle et proposée. • Identifier les personnes-ressources principales autorisées et leurs remplaçants. Ces personnes doivent fournir les renseignements nécessaires, obtenir les autorisations d'accès et assurer la coordination des Services sur site avec d'autres organisations et tierces parties. • 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 associées aux Produits livrables et aux 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 cinq (5) jours ouvrables. • Apposer une signature autorisée afin de confirmer la réception des produits de Cisco au lieu de livraison.

EXAMEN DES EXIGENCES ET DE L'ARCHITECTURE

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
• Organiser un atelier de conception d'un maximum de deux (2) jours ouvrables dans le but de : a) recueillir les exigences de service de haut niveau du Client liées à la disponibilité des fonctionnalités HCS standard à fournir au Client et b) pour confirmer l'exactitude et l'intégralité de la nomenclature nécessaire à la mise en œuvre	• S'assurer que le bon architecte de solutions pour les clients fournit les exigences de service de haut niveau à Cisco, par écrit, au moins cinq (5) jours ouvrables avant le début de l'atelier de conception. • Veiller également à ce que les ressources du Client qui ont les connaissances et l'autorité nécessaires pour revoir et accepter la

de la plateforme HCS. • À la fin de l'atelier de conception, élaborer le document de conception de haut niveau (HLD) en fonction des exigences documentées du Client, conformément à l'architecture de haut niveau à utiliser pour la plateforme HCS. On doit y trouver des commentaires sur les aspects de la configuration du plan de numérotation, du flux d'appels, de la conception et de la gestion de l'architecture partagée Cisco HCS.	HLD assistent à l'atelier de conception et à toute autre réunion requise par Cisco. • Fournir à Cisco des renseignements qui lui permettront de développer la HLD, notamment les schémas de réseau de haut niveau, les caractéristiques techniques du centre de données, les détails de la solution de stockage, ainsi que le nombre prévu et la taille du déploiement du Client. • Fournir à Cisco des documents prouvant que le Client observe les pratiques et les modèles suggérés par Cisco pour la préparation du réseau, y compris la perte de données, le retard des données, et la variation des données (gigue).

CRÉATION DE SERVICES

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
• Collaborer avec le Client pour expliquer les fonctionnalités prises en charge dans la plateforme d'architecture partagée HCS et finaliser les fonctionnalités proposées. • Aider le Client à définir des ensembles de services selon les fonctionnalités prises en charge. • Déterminer des modèles de provisionnement selon les ensembles de services convenus.	• Revoir les caractéristiques de l'architecture partagée HCS et ses restrictions. • Examiner et déterminer les ensembles de services selon les caractéristiques convenues. • Offrir des services HCS conformément aux ensembles de services finalisés.

DOCUMENT DE CONCEPTION GLOBALE ET DE SOLUTIONS PRÊTES À L'EMPLOI

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
• Collaborer avec le client pour comprendre l'environnement du centre de données du Client en ce qui a trait à la mise en œuvre de la plateforme HCS et pour analyser et confirmer les exigences de mise en œuvre du Client concernant la plateforme HCS. • Mettre à jour la HLD avec les exigences de mise en œuvre convenues par le Client. Cisco fournira des recommandations et des pratiques exemplaires concernant la qualité de service (QoS), la sécurité, ainsi que les exigences de réseau, de stockage et de connectivité IP dans le cadre de la HLD pour la mise en œuvre de l'architecture partagée HCS. Ensuite, Cisco transmettra la HLD au Client pour examen et approbation. • Préparer le plan de test prêt à être utilisé (RFU), qui dresse le détail des fonctionnalités et des tests à effectuer avec le Client en vue de vérifier si la plateforme HCS a été installée et remplit les exigences de service de haut niveau du Client, comme l'indique la HLD. Le plan de test RFU détermine et enregistre l'ensemble précis de procédures ou de tests conçus par Cisco qui est nécessaire pour tester la plateforme HCS de Cisco et pour la déclarer prête à l'emploi. « Prêt à l'emploi » signifie que la plateforme HCS répond aux spécifications de la HLD selon la performance du test RFU. Par conséquent, le plan de test RFU peut être fourni par le Client sur la plateforme HCS. • Fournir le plan de test RFU au Client aux fins d'examen et d'approbation.	• Fournir les exigences et les renseignements du Client qui doivent inclure au moins les éléments suivants : les adresses IP et les masques de sous-réseau, les conventions d'appellation, les renseignements du plan de numérotation PSTN, les schémas physiques et logiques du réseau, les politiques de sécurité requises, et toute autre donnée requise par Cisco dans le cadre de la HLD. • Sur demande de Cisco, fournir les schémas physiques ou logiques pour d'autres éléments du réseau. • Examiner et approuver la HLD • Fournir à Cisco le plan de test de la connectivité du réseau IP ainsi que le processus d'interconnexion requis par les tierces parties, par exemple les opérateurs ou les sociétés de télécommunications du pays. • Fournir les renseignements nécessaires pour que Cisco élabore les critères qui serviront au plan de test RFU. • Examiner et approuver le plan de test RFU • Fournir une HLD qui couvre l'architecture du centre de données, la connectivité IP, la sécurité, le stockage et l'informatique. • Document de test couvrant les scénarios de test pour l'architecture du centre de données, la connectivité IP, la sécurité, le stockage et l'informatique.

PRÉPARATION DU SITE

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
• Fournir au Client le document des spécifications relatives aux exigences du site (SRS), qui fournit les spécifications détaillées des conditions physiques, électriques et environnementales (p. ex., bâti, espace au sol, exigences de câblage, alimentation, climatisation, et accès au site) nécessaires pour installer la plateforme HCS dans les centres de données du Client. • Fournir au Client une liste de l'équipement à mettre à disposition avant la mise en œuvre de la plateforme HCS dans le centre de données de celui-ci.	• Effectuer des analyses du site aux centres de données afin de les inspecter et de confirmer que tous les aspects sont bien préparés pour l'installation de la plateforme HCS, conformément aux SRS. • S'assurer que les centres de données répondent aux exigences énoncées dans les SRS et que l'alimentation a été testée correctement pour vérifier sa conformité et sa capacité. • S'assurer que les éléments suivants sont adéquats : CVC, espace au sol, préparation des lieux, câblage, bâti, et position des fusibles ou des disjoncteurs, y compris les éléments pouvant être précisés par Cisco, et que tous les câbles sont fournis. • Installer l'équipement ou vérifier le fonctionnement de l'équipement fourni avant l'installation de la plateforme HCS par Cisco. • Établir deux circuits (chemins IP) vers chaque centre de données du Client pour assurer la connectivité des services au réseau central du Client. À moins d'un accord différent de Cisco, le mécanisme de prestation des circuits requis comporte des circuits dédiés, point à point et redondants entre le centre de données du Client et son réseau central, conformément à ce qui est indiqué dans les SRS. • Fournir deux (2) chemins de connectivité différents dans le centre de données du Client pour la gestion et la surveillance à distance de la plateforme Cisco HCS, conformément aux spécifications fournies par Cisco, comme indiqué dans le SRS. • Fournir au porteur des liaisons et une signalisation réseau (SIP). • Assurer la redondance géographique entre les centres de données.

MISE EN ŒUVRE

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
• Inspecter l'équipement pour vérifier que les produits livrés sont conformes à la nomenclature et dresser une liste des stocks. • Installer, configurer et tester les logiciels d'exploitation et d'application contenus dans la nomenclature. • Installer et configurer des outils d'exécution de service standard avec la plateforme HCS. • Installer et configurer des applications UC standard avec la plateforme HCS. • Mettre en œuvre le plan de numérotation et les fonctionnalités selon la HLD. • Effectuer des tests à l'intérieur du centre de données dans le cadre du plan de test RFU. • Après la mise en œuvre et les tests RFU, fournir au client la version finale du plan de test RFU, y compris les résultats des tests enregistrés.	• S'assurer que les responsabilités relatives à la préparation des lieux ont été remplies avant le début des services de mise en œuvre. • Déployer l'équipement comme l'indique la nomenclature, notamment le montage sur bâti, l'empilage du matériel, et la connectivité de l'alimentation à la prise multiple de chaque circuit de bâtis une fois que le Client aura rempli ses responsabilités quant à la préparation du site. • Fournir tous les équipements de test spécialisé, sauf accord contraire avec Cisco. • Gérer la livraison, l'installation, le câblage et la configuration de l'équipement non fourni par Cisco, qui doit fonctionner avec le matériel ou faire partie intégrante de celui-ci. • Procéder à son intégration dans toutes les applications qui ne font pas partie de la portée de la plateforme HCS de Cisco. • Mettre au rebut les emballages des équipements indésirables. • Fournir une ligne téléphonique et un numéro (près du produit Cisco) que l'installateur pourra utiliser, à la demande de Cisco. • S'assurer que le câblage nécessaire est accessible par le boîtier et prendre en charge l'installation, l'étiquetage et l'essai du câblage fournis par le Client. • Mettre hors service, retirer ou éliminer tout équipement existant. • Assurer la sécurité et le bon fonctionnement du pare-feu de la plateforme HCS. Fournir et gérer l'équipement nécessaire à l'activation de l'accès VPN à Cisco à distance. • Mettre en œuvre les composants sous-jacents du centre de données, notamment les commutateurs Nexus, l'informatique, le stockage

	et les pare-feu. • Mettre en œuvre la connectivité IP des points terminaux aux applications de HCS afin de fournir les services requis. • Assurer l'activation correcte et prompte (selon les exigences du Client) des utilisateurs d'essai sur la plateforme HCS afin que Cisco puisse effectuer les essais selon le plan de test RFU. • Fournir toutes les ressources pertinentes dont Cisco pourrait avoir besoin pour participer aux tests RFU.

GESTION DE LA PRESTATION DE SERVICE

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
• Fournir au client un point de contact unique (gestionnaire de prestation de service Cisco ou Cisco SDM) pour la gestion et le recours hiérarchique, à qui les communications peuvent être adressées. Le SDM doit se concentrer sur la gestion des livrables, des calendriers de livraison et des ressources de Cisco, et a l'autorité nécessaire pour intervenir sur tous les aspects des services d'optimisation. Remarque : Le SDM est différent du PM mentionné dans la phase de gestion de projet ci-dessus. Le SDM est responsable des problèmes techniques liés aux services d'optimisation fournis dans le présent document, y compris les activités et les livrables liés à Cisco, alors que le PM ne le fait pas. • Fournir une structure de gouvernance pour l'exécution des services d'optimisation. • Élaborer et fournir au Client un plan de recours hiérarchique et un plan de communication. • Établir et maintenir un répertoire des documents regroupés. • Cibler et consigner les relations de dépendance, les risques et les problèmes associés à la réussite des mises à niveau de la plateforme HCS. • Participer, au besoin, aux réunions d'examen du service ou aux téléconférences organisées par Cisco. • Fournir une liste des membres désignés du personnel de Cisco, accompagnée des rôles et des responsabilités de chacun dans le cadre du service. • Fournir au Client les renseignements sur les membres du personnel nécessitant un accès à ses locaux au moins cinq (5) jours ouvrables avant la date prévue de leur visite.	• Désigner une personne-ressource unique (le chef de projet du Client) qui recevra toutes les communications de Cisco et qui sera autorisée à intervenir sur tous les aspects des services d'optimisation. • Revoir la structure de gouvernance pour la section des services d'optimisation. • Examiner le plan de recours hiérarchique et le plan de communication. • Participer aux téléconférences ou aux réunions d'examen du projet. • Fournir au SDM de Cisco une liste des rôles et des responsabilités du Client en ce qui concerne les livrables et les activités liées aux services. • Coordonner les activités, les livrables et les calendriers, le cas échéant, avec le fournisseur externe.

PRÉPARATION DE L'UTILISATEUR

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
• Fournir des modèles axés sur des ensembles de services prédéfinis (c.-à-d. des ensembles de base, des ensembles standard et des ensembles de qualité supérieure). • Transférer de l'information sur la façon de remplir les modèles selon les renseignements requis. • Fournir la plateforme d'architecture partagée HCS dans les trois jours à compter de la date à laquelle le client a reçu les modèles remplis.	• Examiner et comprendre les modèles de provisionnement. • Remplir les modèles selon les renseignements requis, puis les envoyer à Cisco. • Distribuer, déployer et mettre en œuvre les points terminaux chez le Client. • Tester les points terminaux et les fonctionnalités des ensembles de services chez le Client, au besoin. • Recueillir les renseignements requis à partir de la configuration existante et remplir les modèles en cas de migration à partir d'un environnement vierge. • Prévoir une fenêtre de maintenance pour la mise en service.

RAPPORTS D'INTÉGRITÉ

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client

• Déployer l'ensemble de rapports d'intégrité des services avancés dans l'environnement HCS ainsi que les scripts d'analyse des journaux et de collecte de données, qui sont nécessaires à la production des rapports.
• Configurer la production des rapports, puis envoyer ceux-ci par courriel à la fréquence entendue.
• Tenir à jour la version logicielle de l'outil de production de rapports (p. ex., l'outil d'évaluation Cisco UC [UCAT], outil d'audit et d'évaluation) dans la trousse de rapports d'intégrité.
• Organiser une réunion d'examen trimestrielle portant sur l'intégrité et l'optimisation de la plateforme, dans un format (sur place ou à distance) et selon un calendrier convenus par Cisco et le Client au moment du lancement des services. L'examen doit se limiter à ce qui suit :
  o Recommandations des configurations du Client à optimiser
  o Détection des vulnérabilités de sécurité et établissement des priorités pour la correction
  o Bogues connus et discussion sur les plans de remédiation
	• Revoir les rapports d'intégrité et d'optimisation.
	• Assister à une réunion d'examen trimestrielle sur l'intégrité et l'optimisation de la plateforme.
	• Prendre les mesures correctives indiquées dans les rapports ci-dessus.

RAPPORT SUR L'UTILISATION

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client

• Déployer l'ensemble de rapports d'utilisation des services avancés dans l'environnement HCS ainsi que les scripts d'analyse des journaux et de collecte de données, qui sont nécessaires à la production des rapports.
• Configurer la production des rapports, puis envoyer ceux-ci par courriel à la fréquence entendue.
• Tenir à jour le logiciel de l'outil de production de rapports (p. ex., l'outil d'évaluation Cisco UC [UCAT], outil d'audit et d'évaluation) dans la trousse de rapports d'utilisation.
• Recommander une autre combinaison de matériel ou de logiciel Cisco pour la plateforme HCS afin de répondre à la demande actuelle et prévue du Client. Cette combinaison supplémentaire doit être achetée par le Client séparément, selon des conditions différentes de celles du présent service.
• Organiser une réunion d'examen trimestrielle portant sur l'utilisation de la plateforme, dans un format et selon un calendrier convenus par Cisco et le Client lors du lancement du service. L'examen doit se limiter à ce qui suit :
  o Recommandations des composants de la solution du Client, qui doivent être adaptées pour soutenir la demande prévue.
  o Recommandations conceptuelles sur la plateforme HCS lorsque des changements importants sont possibles, comme de nouvelles fonctionnalités ou caractéristiques.
	• Revoir le rapport sur l'utilisation.
	• Informer Cisco de toute demande supplémentaire prévue dès qu'elle est connue.
	• Le Client est responsable de l'achat de tout autre matériel Cisco, des licences logicielles nécessaires pour une capacité supplémentaire et de la mise en œuvre, ou peut engager Cisco pour le faire, hors des conditions extérieures à ce service.

MISE À NIVEAU DE LA VERSION PRINCIPALE

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
• Informer le client de la disponibilité des nouvelles versions du logiciel Cisco pour la plateforme HCS dans un délai d'environ trente (30) jours après la mise à disposition générale de ces nouvelles versions. • Passer en revue les nouvelles versions du logiciel Cisco pour la plateforme HCS avec le client dans les soixante (60) jours suivant la mise à disposition générale de ces nouvelles versions, et formuler des recommandations au Client sur la mise à niveau ou l'installation de la nouvelle version. • Examiner les matrices de compatibilité publiées et les guides de mise à niveau publiés par Cisco et échanger sur le sujet. • Effectuer une mise à niveau majeure par année civile. • Effectuer des mises à niveau mineures en cas de problèmes de gravité 1, si nécessaire.	• Passer en revue les notes de version et donner un avis à Cisco. • Fournir une approbation et une fenêtre de maintenance pour la mise à niveau de la plateforme.

ASSISTANCE SUR LE PROVISIONNEMENT

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
• Fournir des coordonnées à l'ingénieur-conseil en réseau pour communiquer avec les services avancés en cas de problèmes de provisionnement. • Fournir de l'assistance pour les problèmes de provisionnement de la plateforme et des utilisateurs finaux pendant les heures normales de bureau (c.-à-d. de 8 h à 17 h). • Fournir au Client des renseignements trimestriels sur les problèmes liés au provisionnement, s'il y a lieu.	

SOUTIEN POUR LES ACTIVITÉS « DÉPLACER, AJOUTER, MODIFIER ET SUPPRIMER » (MACD)

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
• Fournir des modèles MACD basés sur des ensembles de services prédéfinis (comme il est mentionné dans l'activité de service PRÉPARATION DE L'UTILISATEUR ci-dessus). • Expliquer comment remplir les modèles avec les renseignements requis. • Exécuter les activités MACD sur la plateforme d'architecture partagée HCS dans un délai d'environ trois jours à compter de la date de fin et suivant la réception des modèles approuvés par Cisco.	• Examiner et comprendre les modèles MACD. • Recueillir les renseignements sur l'utilisateur final. • Remplir les modèles avec les renseignements requis, puis les envoyer à Cisco.

GESTION DES CONNAISSANCES

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du Client
• Recueillir les renseignements nécessaires pour préparer des présentations et des documents qui serviront à informer les membres du personnel désignés par le Client qui participeront aux séances de transfert des connaissances. • Dans le cadre des sessions de transfert de connaissances, fournir au personnel du Client des renseignements ou des mises à jour concernant la plateforme HCS, la fonctionnalité ou les caractéristiques de la plateforme, la technologie utilisée, la conception ainsi que les documents d'exploitation. • Organiser jusqu'à deux sessions de transfert des connaissances (maximum de quatre jours ouvrables) pour un maximum de dix	• Fournir la liste des participants aux sessions de transfert des connaissances. • Préparer l'emplacement et les accessoires requis pour les sessions de transfert des connaissances, au lieu et à l'heure convenus par Cisco. • Assister aux sessions de transfert de connaissances.

employés du Client, à un emplacement choisi par celui-ci. • Fournir les documents de la session de transfert des connaissances dans un format approprié pour le personnel du client sélectionné.	

Hypothèses et exclusions du projet

Les services et les prix des services sont fixés selon les hypothèses et les exclusions suivantes (Hypothèses).

- Il incombe au Client de déterminer et de mettre en œuvre ses propres exigences de conception et d'appliquer les recommandations 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 informations contenues dans ses recommandations.
- Tous les services seront fournis en anglais, sauf accord contraire entre le Client et Cisco.
- Les services sont fournis pendant les heures ouvrables normales, sauf indication contraire de Cisco.
- Cisco fournit les exigences de conception à l'état final. Les éléments des migrations des systèmes existants vers la solution CUCM ne font pas partie de ces Services, à moins qu'ils ne soient expressément compris dans le devis et le prix des services.
- Aucune application de voix d'une tierce partie n'est prévue en vertu de ces services. Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir les éléments requis du système. Toutefois, le Client doit satisfaire aux conditions requises pour les fournisseurs tiers.
- La mise à niveau de tout logiciel sur le réseau du client ne fait pas partie de l'étendue de ces services, à moins d'indication contraire aux présentes.
- Le bâti, la pile et le câblage des éléments du réseau sont de la responsabilité du Client.
- Le Client doit fournir les éléments suivants avant le début de tout atelier sur les exigences :
    - La topologie des couches 2 et 3 du LAN, du WAN et de la DMZ du Client
    - Le routage interne de la couche 3 et BGP AS
    - Politiques de sécurité
    - Architecture de communication unifiée pour les appels sur le réseau et hors réseau
- Le Client doit s'assurer de l'état de préparation des réseaux LAN et WAN, et de tout lien d'accès reliant son centre de données et le WAN à tout service infonuagique avant le début d'un atelier sur les exigences.
- Le Client reconnaît que l'état de préparation du réseau pour la bande passante, la qualité des services et les indicateurs de performance du réseau sont de la responsabilité du Client, à moins d'indication contraire aux présentes.
- L'analyse du réseau pour la qualité du service et les indicateurs de performance du réseau ne fait pas partie de l'étendue de ces Services.
- Les hôtes non déployés au moment où Cisco aura achevé les services de mise en œuvre sont de la responsabilité du Client.
- Le Client reconnaît que les services de conseils et de mise en œuvre des passerelles PSTN, y compris le routage des appels PSTN, n'entrent pas dans le cadre de ces Services.
- Le Client reconnaît que le développement personnalisé ne fait pas partie de l'étendue de ces Services.
- Sauf indication contraire dans les présentes, tous les documents fournis par le Client pendant la durée des Services seront restreints aux documents publiés sur Cisco Connection Online.

GÉNÉRALITÉS

Incorporation par renvoi : le **glossaire**, la **liste des services non couverts** et les **directives de gravité** 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/.