



Description de service : <<Cisco Mobility Experience Optimization Service>>

Service d'optimisation de l'expérience de mobilité de Cisco (CON-AS-MEOS)

Le présent document décrit le Service d'optimisation de l'expérience de mobilité de Cisco.

Documents connexes : ce document doit être consulté conjointement avec les documents suivants, également présentés sur le site www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ : (1) Glossaire, (2) Liste des services non couverts et (3) Directives en matière de gravité et de signalisation progressive. 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 aux services directement auprès de Cisco, ce document fait partie intégrante de votre contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement) convenu avec Cisco. En cas de conflit entre la présente description de service et votre contrat MSA, la présente description de service prévaudra.

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 qu'une copie des autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice.

Résumé du service

Le Service d'optimisation de l'expérience de mobilité fournit une Stratégie et une analyse, une Analyse de la conception, des Conseils en conception, une Assistance au réglage des performances, une Assistance pour les modifications, une Séance de transfert des connaissances, une Assistance souple continue, des Services de formation à l'analyse de la mobilité sur place, des Services de gestion de l'expérience de mobilité gérés par Cisco et des Services Wi-Fi Engage de Cisco pour soutenir la gamme de solutions de mobilité de Cisco. Cisco s'engage à fournir le Service d'optimisation de l'expérience de mobilité décrit ci-dessous comme sélectionné et détaillé sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco doit fournir un devis pour les services (le « Devis ») précisant l'étendue des services et la durée de prestation de ces derniers par Cisco. Cisco doit recevoir un Bon de commande faisant référence au Devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document.

Service d'optimisation de l'expérience de mobilité de Cisco

L'intégration des composants de solution suivants est prise en charge, selon le niveau de la solution de mobilité, dans le cadre de la présente Description de service :

- Expérience mobile connectée (« CMX ») de Cisco
- Plateforme de services de mobilité en grande entreprise (« EMSP ») Cisco
- Moteur de services de mobilité (« MSE ») de Cisco
- Service d'analyse de la mobilité (« MIS ») de Cisco
- Cisco Prime Infrastructure (« PI »)

Pour une assistance et une optimisation au niveau du produit, le Client doit consulter la documentation relative aux composants de la solution.

Les solutions suivantes sont définies en tant que solution de mobilité de Cisco dans le cadre de la présente Description de service :

- Services de gestion de l'expérience de mobilité de Cisco pour Wi-Fi Engage
- Services de gestion de l'expérience de mobilité gérés par Cisco
- Service d'analyse de la mobilité de Cisco

La quantité, la fréquence de prestation des Produits livrables, la portée de la solution et ses composants pris en charge, ainsi que les efforts requis pour réaliser les activités en cours varient en fonction des exigences du client et de ce dont le Client et Cisco ont convenu lors de la souscription aux services.

Responsabilités générales de Cisco par rapport au service

Le Service d'optimisation de l'expérience de mobilité inclut au minimum la prestation d'un Spécialiste en ingénierie des services avancés, dans le cadre de l'assistance générale pour les Services décrits ci-dessous, que Cisco fournira au Client pour son réseau durant les heures de travail normales (sauf mention contraire). Cisco fournira les prestations d'assistance générale décrites ci-dessous pour tous les Services sélectionnés par le Client dans le cadre du Service d'optimisation de l'expérience de mobilité :

- Désigner un spécialiste en ingénierie (« Spécialiste en ingénierie des services avancés ») qui jouera le rôle d'interlocuteur principal du Client pour la solution de mobilité de Cisco ou le rôle de Chef de projet Cisco désigné. Le Chef de projet ou le Spécialiste en ingénierie des services avancés de la solution de mobilité de Cisco fournira une assistance continue, des conseils et des directives sur la solution de mobilité de Cisco et sur les problèmes relatifs à la conception de mobilité du Client.
- Programmer avec le Client un nombre de visites trimestrielles d'examen fonctionnels par an, selon le devis (ne dépassant pas sept (7) jours) afin de lancer la réalisation du service, de vérifier les Produits livrables et les Activités et de planifier le trimestre suivant. Les déplacements supplémentaires seront convenus entre les deux parties selon le tarif de déplacement et de main-d'œuvre en vigueur de Cisco.
- Programmer des conférences téléphoniques régulières (une fois par semaine, deux fois par semaine ou une fois par mois) pour examiner l'état de la solution de mobilité du Client, la planification et les Services fournis.
- Établir un alias de messagerie Cisco spécifique au Client pour faciliter la communication avec le spécialiste des services avancés
- Fournir les outils de collecte de données que Cisco juge appropriés pour la collecte de données de la solution de mobilité pendant la durée des Services, à condition que les sommes payables et dues à Cisco conformément à la présente Description de service aient été réglées. Les outils de collecte de données peuvent ou peuvent ne pas inclure du Matériel ou des Logiciels. Le client reconnaît et accepte que Cisco conserve tous ses droits, ses titres et ses intérêts sur les outils de collecte de données. Outre les outils fournis par Cisco, le Spécialiste en ingénierie des services avancés peut utiliser des données, scripts ou outils internes fournis par le Client pour collecter des données sur la solution de mobilité.
- Identifier les indicateurs clés de performances (KPI)/indicateurs d'activité qui seront mesurés en fonction des cas d'utilisation
- Identifier les moteurs d'activité et les mesures associées à la solution de mobilité.
- Établir les exigences relatives à l'intégration d'applications et de systèmes d'entreprise, le cas échéant, selon l'ampleur du déploiement.
- Examiner les exigences relatives à l'infrastructure et déterminer les lacunes afin de classer les cas d'utilisation par priorité.
- Établir et examiner les exigences techniques et les exigences d'intégration : mobilité d'entreprise, plateforme de services de mobilité d'entreprise, systèmes/applications d'entreprise et infrastructure réseau, le cas échéant, selon l'ampleur du déploiement dans l'état actuel du réseau.
- Collaborer avec le Client afin d'identifier les cas d'utilisation applicables et les classer par priorité en fonction des exigences commerciales entrant dans le cadre du projet.
- Documenter les exigences et les recommandations relatives aux cas d'utilisation.
- Transmettre une mise en correspondance des cas d'utilisation à la division Produits et services.
- Élaborer une présentation de la feuille de route et de la stratégie du Client établissant la proposition de solution de mobilité comme suit :
 - Cas d'utilisation identifiés
 - Architecture de haut niveau de l'expérience de mobilité
 - Feuille de route stratégique
- Transmettre une présentation de la feuille de route et de la stratégie du Client au Client pour examen et approbation.
- Élaborer un document des exigences du Client (« CRD ») présentant les exigences commerciales et fonctionnelles ainsi que les exigences d'intégration.
- Transmettre le CRD au Client pour examen et approbation.
- Organiser une réunion avec le Client pour présenter les conclusions de la séance ainsi que le CRD, la feuille de route et la stratégie du Client aux principales parties prenantes du Client et au commanditaire du projet.

Responsabilités spécifiques de Cisco par rapport au Service

En plus des Responsabilités générales, Cisco est tenue de fournir les services suivants :

Stratégie et analyse (OPT-MOS MEOS SAS)

Le service Analyse et stratégie relatives à l'expérience de mobilité permet au Client de comprendre comment aligner sa stratégie de mobilité sur la stratégie relative aux applications de mobilité tout en générant les moteurs des secteurs d'activité, les résultats des innovations en matière de technologies de l'information et les résultats d'entreprise. La méthodologie associée au service et aux procédés stratégiques est hautement interactive, réunissant ainsi les secteurs d'activité et les parties prenantes du secteur des TI.

- Organiser une séance personnalisée portant sur le contrat de mobilité (entre 1 et 2 jours sur place ou à distance).
- Établir et examiner les moteurs et les exigences des Secteurs d'activité, définir les cas d'utilisation, les exigences fonctionnelles et les exigences de l'utilisateur.
- Évaluer et prendre note des flux et processus métiers actuels et futurs qui seront alignés sur la solution de mobilité de Cisco

Analyse de la conception (OPT-MOS MEOS DR)

L'analyse de la conception comprend une série de réunions entre le personnel de mise en réseau du Client et un spécialiste en ingénierie de Cisco visant à développer une connaissance approfondie des exigences de ce premier en matière de conception. Les consultants Cisco travaillent avec le Client pour développer une Solution de mobilité puissante. La méthodologie de conception de Cisco prend en compte tous les aspects de l'infrastructure de mobilité du Client, y compris l'architecture existante et prévue.

- Analyser la conception de la solution de mobilité existante et prévue du Client.
- Analyser les exigences, priorités et objectifs de conception en comparant l'orientation de l'entreprise et les exigences en matière de fonctions et de fonctionnalités par rapport à la conception existante
- Définir les lacunes des fonctionnalités entre la solution de mobilité existante et les nouvelles exigences proposées

- Analyser l'architecture et de la topologie du réseau, notamment une analyse du réseau local sans fil, du déploiement de radiofréquence (RF) existant et de l'utilisation des fréquences
- Définir les exigences d'intégration à la Plateforme de services de mobilité en grande entreprise et à la solution CMX de Cisco
- Fournir un Rapport d'analyse de la conception qui comprend généralement les éléments suivants :
 - exigences, priorités et objectifs de conception du Client,
 - recommandations, lacunes des fonctionnalités et problèmes de conception,
 - modifications de l'architecture, améliorations du portail captif et du portail d'analyse de la mobilité, amélioration des performances, modifications du système et migration des applications.
- Performances des solutions de mobilité :
 - Évaluer les performances du système et vérifier si la solution de mobilité de Cisco fonctionne de manière optimale.
 - Déterminer les ajustements à effectuer pour gérer l'évolutivité, les performances et les capacités de la solution de mobilité de Cisco.
 - Gestion proactive des performances, de la fiabilité et de la disponibilité
 - À l'issue de l'évaluation des performances, Cisco indiquera les mises à jour apportées au déploiement existant, le cas échéant, afin de fournir des performances optimales au cours des examens fonctionnels trimestriels

Assistance pour les modifications (OPT-MOS MEOS CS)

Cisco évaluera les effets possibles des propositions de modifications majeures du réseau. Cisco fournira une assistance à distance liée aux modifications système affectant la solution de mobilité de Cisco.

Conseils en conception (OPT-MOS MEOS DC)

Le service de conseils en conception aide le client à passer en revue la Solution de mobilité de Cisco existante. Confirmer que les modifications proposées répondent aux objectifs de conception

- Offrir des conseils continus en conception par l'entremise d'interactions régulières (appels et courriels hebdomadaires, deux fois par semaine ou mensuels) qui peuvent comprendre, entre autres, les renseignements suivants :
 - discussions relatives aux exigences, aux priorités et aux objectifs de conception,
 - analyse des répercussions des nouvelles exigences sur la solution de mobilité existante,
 - service de conseils sur les problèmes relatifs à l'architecture de la solution de mobilité de Cisco.
- Fournir une assistance pour la planification de l'architecture de la Solution de mobilité de Cisco en collaborant avec le personnel du Client afin d'évaluer l'architecture existante et d'analyser l'état de préparation de l'architecture et de l'infrastructure existantes à la prise en charge des solutions de mobilité de Cisco axées sur le nuage, par exemple :
 - le modèle de configuration existant et planifié du contrôleur de réseau sans fil pour déterminer s'il prend en charge l'introduction des fonctionnalités de mobilité (fonction portail d'authentification, analyses Wi-Fi, solution de mobilité basée sur plateforme de services de mobilité en grande entreprise de Cisco, etc.),
 - la conception et les mesures existantes et planifiées du portail à afficher, à classer par priorité, etc.,
 - la conception et la configuration existantes et planifiées du Wi-Fi d'invité.

- Évaluation des modifications apportées à la solution de mobilité de Cisco existante par rapport aux nouvelles exigences de mobilité avant leur mise en œuvre
- Offre d'une assistance à distance dans le cadre de certaines modifications de la solution de mobilité pendant les heures de travail normales
- Offre d'une assistance dans le cadre des modifications de configuration du contrôleur de réseau local sans fil conformément aux paramètres propres à la solution de mobilité de Cisco
- Offre d'une assistance en matière de mises à niveau logicielles, de modifications de conception, de corrections des bogues ou de modifications de configuration liées à la solution de mobilité de Cisco
- Offre d'une assistance pour la modification des applications mobiles, conformément aux nouvelles exigences de conception dans la solution de mobilité de Cisco, ou selon les modifications apportées à l'interface de programmation d'applications tierce intégrée
- Offre d'une assistance pour les nouveaux plans d'étage et cartes de site importés dans Cisco Prime Infrastructure et dans l'Expérience mobile connectée de Cisco
- Analyse rétrospective de cause première des pannes affectant le service
- Aide au signalement des problèmes constatés sur le produit. Le Client est tenu d'ouvrir tous les dossiers auprès du centre d'assistance technique (TAC) Cisco et de préserver les contrats de service comme SMARTnet pour les principaux problèmes d'assistance technique, le cas échéant.

Assistance au réglage des performances (OPT-MOS MEOS PTS)

Cisco fournira une analyse périodique et continue du système pour entretenir, régler et optimiser la solution de mobilité hautes performances de Cisco.

Séance de transfert des connaissances (OPT-MOS MEOS RKTS)

La séance de transfert de connaissances sur le Service d'optimisation de l'expérience de mobilité contribue à l'amélioration des compétences du service d'assistance réseau du Client en évaluant les compétences et connaissances requises pour assurer l'assistance relative à la solution de mobilité de Cisco. Les tâches spécifiques incluent l'évaluation des aptitudes du personnel, le développement des besoins en transfert de connaissances et d'un programme de formation, et l'organisation d'ateliers de formation personnalisés

- Élaborer des supports personnalisés et informels de transfert des connaissances ou des sujets d'intérêt
- Fournir un service de transfert des connaissances sur l'administration du portail de la Plateforme de services de mobilité en grande entreprise de Cisco.
- Organiser des séances de transfert des connaissances à distance sur les technologies et solutions de mobilité de Cisco utilisées par le Client.

Assistance souple continue (OPT-MOS MEOS OFS)

Cisco offrira une Assistance souple, informelle et continue pour les modifications progressives de la solution de mobilité de Cisco. Elle peut être appliquée à d'autres éléments de travail au sein du Service d'optimisation de l'expérience de mobilité. Les spécialistes en ingénierie des services avancés de Cisco seront affectés à mesure que les éléments de travail seront sélectionnés pendant le contrat de service.

- Fournir une expertise technique afin de faciliter la planification et la conception des futurs déploiements et intégrations d'un point de vue architectural.
- Fournir une expertise technique afin d'aider avec les questions et le débogage des intégrations et déploiements existants d'un point de vue architectural
- Fournir une expertise technique et une assistance consultative concernant les modifications à apporter aux applications mobiles intégrées, aux plateformes, à l'infrastructure et aux systèmes des grandes entreprises, conformément aux nouvelles exigences de conception
- Fournir une expertise technique dans le cadre de l'importation des plans d'étage et de sites applicables, conformément aux nouvelles exigences de conception, et configurer les domaines d'analyse
- Fournir une assistance consultative concernant les activités de planification et d'activation de programme, y compris les cas d'utilisation, la gestion des utilisateurs, les critères de réussite, etc.
- Fournir une assistance consultative concernant le processus général de déploiement d'un point de vue architectural (solution générale, architecture technique, intégrations, etc.).
- Fournir une expertise technique et une assistance consultative dans le cadre de la conception, de la création et de l'évaluation du portail captif

- Fournir une expertise technique et une assistance consultative dans le cadre des essais et de la mise en œuvre de la solution à titre de Démonstration de faisabilité, de Pilote et de déploiements de la solution du Produit
- Aide au signalement des problèmes constatés sur le produit. Toutefois, le Client est tenu d'ouvrir tous les dossiers auprès du centre d'assistance technique (TAC) Cisco et de préserver les contrats de service, le cas échéant
- Fournir une assistance consultative au Client concernant les déploiements en cours de l'utilisateur et la maintenance de la feuille de route.

Séance de formation sur place (OPT-MOS MEOS OES)

Cisco organisera un transfert de connaissances et une formation sur la solution de mobilité déployée au moyen d'un atelier, en fonction du sujet lié à l'Expérience de mobilité choisi par le Client.

Services d'analyse de la mobilité de Cisco (OPT-MOS MEOS MIS)

Cisco propose un service qui fournit des renseignements clés en matière de mobilité en fonction des mesures commerciales et opérationnelles et des indicateurs de performances clés. Pour faciliter la communication des mesures clés, un Portail personnalisable d'analyse de la mobilité peut être hébergé sur le nuage de Cisco et pourrait comporter des renseignements comme : l'état de fonctionnement de l'infrastructure du réseau local sans fil (WLAN) et de la solution de mobilité, l'emplacement ou les renseignements basés sur l'emplacement, les renseignements dérivés des intégrations d'applications ou des données d'utilisateur des applications mobiles.

Les éléments clés des Services d'analyse de la mobilité sont les suivants :

- Fournir des renseignements descriptifs, de diagnostic et de découverte, et fournir rapidement des directives et recommandations commerciales et opérationnelles pour la solution de mobilité de Cisco
- Assurer une maintenance proactive avec des mises à jour, des correctifs de sécurité et une haute disponibilité sur tout portail ou tableau de bord Cisco utilisé pour réaliser les Analyses de mobilité
- Fournir des indicateurs de performances clés et des mesures pour l'entreprise, l'innovation informatique et les résultats opérationnels du sans fil générés par la conception des tableaux de bord et des portails personnalisés.
- Offrir une assistance pour la Solution d'analyse de la mobilité de Cisco qui comprend les tâches suivantes :
 - Répondre le même jour ouvrable aux demandes d'assistance par courriel envoyées à l'adresse : support-mis@cisco.com
 - Aider les clients dans le cadre de l'utilisation des fonctionnalités du Portail, en fonction de la solution fournie et de sa portée
 - Assurer la disponibilité de l'assistance au Service d'analyse de la mobilité de Cisco, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (HNP).
 - Fournir la documentation d'assistance en ligne

- Fournir des mises à niveau de logiciels et assurer la coordination de la gestion du changement pour le Service d'analyse de la mobilité de Cisco

Services de gestion de l'expérience de mobilité gérés par Cisco (OPT-MOS MEOS MMES)

Traitement, stockage et bande passante réseau pour l'instanciation de la solution de mobilité de Cisco hébergée par Cisco.

- Fournir une solution de mobilité de Cisco, comprenant des instances des composants essentiels de la solution prise en charge par le service, et un accès à distance par Internet.
- Fournir une surveillance à distance de la solution de mobilité de Cisco 24 h sur 24, 7 j sur 7 et 365 j par an.
- Fournir un accès à distance sécurisé à l'interface de la solution de mobilité de Cisco.
- Offrir une assistance pour les Services de gestion de l'expérience de mobilité gérés par Cisco qui comprend les tâches suivantes :
 - Répondre le même jour ouvrable aux demandes d'assistance en envoyant un courriel à l'adresse suivante : support-mei@cisco.com
 - Aider les clients dans le cadre de l'utilisation des fonctionnalités des Services de gestion de l'expérience de mobilité (MMES), en fonction de la solution fournie et de sa portée
 - Assurer la disponibilité de l'assistance pour le Service de mobilité géré par Cisco, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (HNP).
- Fournir une gestion proactive des ressources de l'infrastructure en nuage (traitement, stockage, connectivité)
- Coordonner la gestion du changement et offrir une assistance pour la mise en œuvre des logiciels

Services de gestion de l'expérience de mobilité de Cisco pour Wi-Fi Engage (OPT-MOS MEOS MES)

Cisco offre un service qui optimise l'expérience utilisateur sur place grâce aux portails captifs. Cisco fournira un portail captif et des domaines d'expérience de base selon la marque du Client.

- Créer un portail captif Wi-Fi Engage
 - Offrir une assistance à la configuration pour intégrer le portail à l'infrastructure de réseau local sans fil Cisco ou Meraki.
 - Créer des Domaines d'expérience et les mapper avec les Emplacements et SSID/Points d'accès.
 - Personnaliser le portail de base et modifier la feuille de style grâce aux fonctionnalités prêtes à l'emploi.
 - Appliquer la marque, les logos et les modèles de couleurs du client au portail captif.
 - Configurer les boutons du portail captif, les images, etc. avec les URL fournies par le Client.
 - Configurer les modules prêts à l'emploi (y compris, Accueil, Annonces, Promotions, Assistance, Commentaires, Vidéos).
 - Sélectionner et intégrer une (1) des méthodes d'authentification ci-dessous :
 - Médias sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn, Google+)
 - SMS
 - SMS combinés aux Médias sociaux

- Exécuter le plan de test
 - Tester et valider l'expérience utilisateur intégrale quant à l'utilisation du portail captif
 - Définir toutes les mesures correctives
 - Obtenir l'approbation finale du client et la validation de la solution.
- Organiser une (1) séance de formation de 120 minutes sur le transfert de connaissances pour les parties prenantes du Client.
 - Évaluer l'utilisation et la gestion de l'Interface et des analyses d'administrateur.
 - Évaluer l'utilisation et la gestion de l'application Experience Zone Manager
 - Évaluer les détails d'intégration propres au réseau local sans fil (WLAN)
 - Évaluer la structure de l'assistance
- Créer et fournir le Document de conception et de déploiement de la solution, qui comprend les exigences, la conception, les tests et les activités de mise en œuvre.

Responsabilités générales du Client

Services généraux

Le Client devra se conformer aux obligations suivantes relatives aux Services généraux pour toute Activité spécifiée dans le Devis :

- Définir un représentant désigné qui communiquera et travaillera avec Cisco pour la durée des Services.
- Fournir un accès raisonnable et des escortes de sécurité nécessaires aux sites du Client, aux installations et à l'espace de travail, y compris le cas échéant, au matériel informatique, aux appareils de télécommunication, que l'Intégrateur et Cisco peuvent exiger pour fournir les Services et assumer leurs responsabilités respectives citées dans les présentes.
- 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.
- Les représentants techniques du Client fourniront à Cisco les renseignements, données et documents jugés nécessaires pour permettre à l'Intégrateur et à Cisco de fournir les Services et d'assumer leurs responsabilités respectives citées dans les présentes, comprenant notamment : (a) des renseignements relatifs aux exigences professionnelles du Client ainsi que celles liées au réseau, à la conception et à tout autre élément applicable; (b) les documents fonctionnels ou techniques en lien avec lesdites exigences et (c) les cartes de topologie, les détails de configuration et l'infrastructure réseau actuelle et proposée.
- Si Cisco fournit des scénarios ou des Outils de collecte de données sur le site du Client, ce dernier devra s'assurer que ces scénarios ou outils sont situés dans une zone sécurisée, au sein d'un environnement Réseau protégé au moyen d'un pare-feu et sur un réseau local (LAN) sécurisé, sous clef et avec accès limité aux employés ou sous-traitants du Client qui ont besoin d'accéder aux Outils de collecte de données et de connaître le contenu des résultats de ces outils. Dans le cas où l'outil de collecte de données fourni par Cisco est un logiciel, le client s'engage à mettre à disposition des ordinateurs appropriés et à télécharger les logiciels nécessaires. Le Client est responsable de tout dommage, de toute perte ou de tout vol des Outils de collecte de données lorsqu'ils sont en sa possession. Le client doit

immédiatement restituer à Cisco tous les éléments afférents au Service (matériel, logiciels et documentation), y compris sans s'y limiter, les Outils de collecte de données, après que Cisco en a fait la demande, à la date qui intervient le plus tôt entre : (i) l'expiration ou l'achèvement du Service ou (ii) la demande de restitution soumise par Cisco au client.

- Fourniture d'une carte de topologie deréseau, des détails de configuration et des renseignements sur les nouvelles fonctionnalités mises en œuvre, selon les besoins.
- Informer le spécialiste en ingénierie des Services avancés de toute modification majeure apportée au réseau (p. ex. topologie, configuration, nouvelles versions logicielles).
- En cas de modification de la composition du Réseau, une fois que les Services choisis dans cette Description de service sont effectifs, le Client doit informer Cisco par écrit dans les dix (10) jours suivant la modification. Cisco peut modifier sa tarification si la composition du Réseau dépasse le prix de départ des Services.
- Créer et gérer un alias de courriel interne pour communiquer avec le spécialiste en ingénierie des Services avancés.
- Endosser la responsabilité globale de tout impact des processus professionnels et de toutes les applications de modification de processus.
- Le Client convient expressément que les éléments suivants n'entrent pas dans le cadre de cette Description de service :
 - Formation d'utilisateur final
 - Assistance pour l'utilisateur final
 - Étude de site RF ou Conception RF après ou avant le déploiement
 - Évaluation de la préparation des applications
 - Coût de correction des mises à niveau ou de l'installation du matériel, des logiciels ou des licences en vue de prendre en charge les instances supplémentaires de CPI ou de MSE/CMX, p. ex. les machines virtuelles supplémentaires visant à prendre en charge l'extension de CPI/MSE/Point d'accès.
 - Évaluation des applications pour grande entreprise
 - Préparation de l'infrastructure du réseau local sans fil (WLAN) pour les Services de mobilité
 - Conception et déploiement de l'infrastructure à clé publique (PKI)
 - Service d'évaluation de la solution de mobilité de Cisco
 - Configuration de tout équipement autre que les composants spécifiés de la solution
 - Validation des performances du réseau
 - Formation officielle du personnel (en dehors du transfert de connaissances informel)
 - Câblage et installation physique des équipements
 - Conception et déploiement de technologies de virtualisation et de collaboration
 - Conception et déploiement d'infrastructure de réseau local/WAN avancée au-delà des capacités nécessaires à la prise en charge directe de la solution de mobilité de Cisco.
 - Améliorations ou développement de logiciels n'entrant pas dans le cadre de cette Description de service
 - Tout service non cité n'entre pas dans le cadre de cette Description de service

Responsabilités particulières du Client par rapport au service

Le cas échéant, le Client devra se conformer aux obligations suivantes pour les Activités spécifiées dans le Devis :

Stratégie et analyse (OPT-MOS MEOS SAS)

- Collaborer avec Cisco afin de programmer une séance personnalisée portant sur le contrat de mobilité
- Transmettre à Cisco une liste des commanditaires du projet du Client et des principales parties prenantes (ou décideurs) intervenant dans les secteurs commerciaux et techniques pour la mise en œuvre de la mobilité.
- Désigner le personnel du Client chargé de transmettre l'analyse des cas d'utilisation, les KPI/indicateurs d'activité, les moteurs d'activité et la rétroaction pendant la séance.
- Participer à une conférence téléphonique avant la séance pour fournir des renseignements et passer en revue le programme de la séance.
- S'assurer que le personnel clé du Client participe à la séance afin d'avoir un aperçu de chaque discipline touchant aux domaines commerciaux et technologiques.
- Fournir les documents nécessaires avant les discussions sur place, pouvant inclure une partie ou l'intégralité des éléments suivants : a) moteurs d'activité rendus possibles grâce au réseau; b) schémas des architectures réseau; c) tous les projets « en cours » pouvant être affectés par le projet.
- Identifier les cas d'utilisation (« Cas d'utilisation ») entrant dans le cadre du projet de mobilité.
- Examiner et approuver le CRD ainsi que la feuille de route et la stratégie du Client avec Cisco avant la mise en œuvre.
- Participer à une conférence téléphonique après la séance pour valider/collecter des renseignements supplémentaires afin de créer l'architecture conceptuelle proposée.
- Ajuster l'emploi du temps du commanditaire du projet et des principales parties prenantes du Client intervenant dans les secteurs commerciaux et techniques pour qu'ils assistent à la présentation du résumé de la séance.

Analyse de la conception (OPT-MOS MEOS DR)

- Désigner un expert du Client connaissant l'environnement/les exigences commerciales du Client et ayant l'habilitation nécessaire pour accéder aux renseignements requis
- Programmer les entretiens de sorte que les parties prenantes et décideurs-clés responsables de la conception détaillée soient en mesure d'y participer
- Soumettre à Cisco la topologie de réseau existante
- Informer Cisco des modifications de la solution de mobilité de Cisco qui peuvent avoir des répercussions sur le réseau
- Soumettre à Cisco les renseignements requis dans un délai de 5 jours ouvrables.
- Examiner et approuver les résultats et les recommandations du rapport d'analyse de la conception.

Conseils en conception (OPT-MOS MEOS DC)

- Indiquer les exigences et objectifs commerciaux, techniques et opérationnels, ainsi que le propriétaire de la conception.
- Fournir des renseignements sur le réseau actuel (selon les besoins), notamment sur :

- l'infrastructure réseau câblée actuelle et planifiée, la qualité de service (QoS), la conception réseau, etc.,
- l'infrastructure d'administration réseau actuelle et planifiée et procédures opérationnelles,
- les processus actuels et planifiés de gestion des clients,
- toute contrainte liée aux renseignements fournis par les clients sur les caractéristiques existantes et planifiées du trafic.
- Fournir une assistance en infrastructure sans fil concernant les activités suivantes :
 - Accéder aux contrôleurs WLC (Wireless LAN Controller) Cisco pour configurer, tester et déployer les paramètres qui permettent l'intégration de la solution de mobilité de Cisco.
 - Valider les renseignements concernant les contrôleurs et points d'accès de réseau local sans fil Cisco sur tous les sites.
 - Fournir des renseignements sur les politiques d'authentification, de sécurité, de QoS (Qualité de service), de mobilité, d'incidents et de configuration à appliquer à tous les contrôleurs et points d'accès de réseau local sans fil.
- Fournir le routeur de terminaison RPV au point Client. Le routeur RPV doit prendre en charge le tunnel IPSec de site à site vers le centre de données de Cisco en utilisant le chiffrement AES-256 et l'authentification de clé prépartagée. Remarque : Cisco s'efforcera d'éviter le chevauchement des adresses IP entre les équipements sur site et hors site du Client. Cependant, si le cas se présente, la NAT sera exigée sur le routeur RPV sur site du Client.
- Fournir une assistance en infrastructure sans fil concernant les activités suivantes :
 - Fourniture de renseignements sur les VLAN, les pare-feux, la liaison WAN et tout autre renseignement concernant le réseau, qui peuvent affecter les communications de l'équipement sur le site des clients avec le centre de données de Cisco.

Réglage des performances (OPT-MOS MEOS PTS)

- Fournit les configurations sur la solution de mobilité de Cisco qui nécessitent des réglages

Assistance pour les modifications (OPT-MOS MEOS CS)

En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu d'assurer ce qui suit :

- Informer Cisco des modifications de la solution de mobilité de Cisco qui peuvent avoir des répercussions sur le réseau du Client.
- Fournir tous les renseignements nécessaires à Cisco pour lui permettre d'assumer ses responsabilités.
- Fournir des plans à jour et haute résolution de chaque étage au format GIF, JPG ou PNG. Définir l'emplacement des points d'accès existants sur les plans d'étage.

Séance de transfert des connaissances (OPT-MOS MEOS RKTS)

En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu d'assurer ce qui suit :

- Prévenir Cisco par écrit au cas où l'une des séances de transfert de connaissances ou de mentorat doit se dérouler dans une salle de classe, qu'elle doit avoir lieu sur le site de Cisco ou du Client, dans un délai minimum de trois (3) semaines précédant ladite séance.
- Veiller à ce que les membres du personnel du Client participant à toute séance de transfert de connaissances ou de mentorat respectent toutes les conditions préalables au cours que Cisco a indiquées au Client.
- Participer à la conférence téléphonique préalable aux séances de transfert de connaissances ou de mentorat si Cisco juge qu'il est nécessaire d'obtenir des renseignements supplémentaires sur les exigences du Client afin de proposer des séances ciblées et adaptées.
- Si les cours de transfert de connaissances ou de mentorat doivent se tenir sur le site du client, veiller à ce que le site soit en mesure de prendre en charge lesdites séances et dispose de toutes les ressources nécessaires, selon les dispositions de Cisco.

Assistance souple continue (OPT-MOS MEOS OFS)

- Le Client reconnaît que l'obligation de Cisco se limite à fournir une assistance au Client concernant les tâches définies par Cisco et le Client. Cette assistance ne garantit pas la réalisation de tout ou partie des tâches.
- Les représentants techniques du Client fourniront à Cisco les renseignements, les données et les documents requis pour assurer la prestation des services. Les documents suivants peuvent être exigés : renseignements sur les exigences commerciales, de conception et de réseau du Client, ainsi que d'autres exigences applicables (documents techniques et fonctionnels relatifs à ces exigences).
- Cartes de topologie, plans d'étage, renseignements sur la configuration et solution de mobilité de Cisco existante et proposée. Le Client doit répondre aux demandes de Cisco dans les deux (2) jours ouvrables concernant la documentation ou les renseignements requis pour le projet.
- Accès raisonnable au(x) site(s) et aux installations du Client, y compris, le cas échéant, au matériel informatique, aux appareils de télécommunication, aux installations et à l'espace de travail. Le Client doit mettre à disposition les accès et escortes de sécurité nécessaires pour accéder aux équipements, aux laboratoires, etc.
- Le Client doit veiller à ce que les contrats établis avec ses propres fournisseurs, les utilisateurs finaux et les tierces parties soient entièrement exécutés et reflètent les modalités appropriées. Le Client est responsable de la gestion, de l'assistance et de la direction de la ressource fournie au Client par Cisco.

Séance de formation sur place (OPT-MOS MEOS OES)

- Fournir le sujet et les objectifs de la formation sur la solution de mobilité
- Désigner le public cible de la formation

Services d'analyse de la mobilité de Cisco (OPT-MOS MEOS MIS)

- Fournir le routeur de terminaison RPV au point Client. Le routeur RPV doit prendre en charge le tunnel IPSec de site à site vers le centre de données de Cisco en utilisant le chiffrement AES-256 et l'authentification de clé prépartagée. Remarque : Cisco s'efforcera d'éviter le chevauchement des adresses IP entre les équipements sur site et hors site du Client. Cependant, si le cas se présente, la NAT sera exigée sur le routeur RPV sur site du Client.
- Prendre en charge les opérations et la gestion des périphériques de l'infrastructure filaire et sans fil.
- Fournir et maintenir des connexions Internet haut débit pour que les composants du réseau sur le site du Client puissent se connecter, avoir accès et transmettre les données vers les composants hébergés de la solution de Portail d'analyse de la mobilité de Cisco.
- Fournir le matériel et les logiciels nécessaires aux utilisateurs pour accéder aux composants de la solution du Portail d'analyse de la mobilité de Cisco, y compris le navigateur et la connectivité de réseau pris en charge.
- Demander à Cisco de fournir une capacité de stockage supplémentaire, le cas échéant et si possible. (p. ex. une plus longue conservation des données).
- Le Portail d'analyse de la mobilité doit disposer d'une accessibilité au réseau pour chaque composant sur site de l'ensemble de la solution de mobilité.
- Veiller à ce que le personnel clé du Client (Administrateurs, concepteurs et planificateurs d'architecture, les spécialistes en ingénierie de réseau, les responsables de l'exploitation des réseaux, etc.) soit disponible pendant l'exécution des Services pour fournir des renseignements et participer à la formation des Administrateurs.
- Sauf disposition contraire prise entre les parties, le Client doit veiller à ce que toute demande de documentation ou de renseignements requise pour le Service devant être effectué par Cisco soit satisfaite dans les deux (2) jours ouvrables.
- Désigner un interlocuteur unique (tel qu'un chef de projet ou un chef de l'équipe spécialisée en ingénierie) pour l'ensemble des problèmes relatifs aux incidents signalés.
- Signaler les incidents relatifs à la solution à la ressource d'assistance désignée par Cisco.
- Résoudre les problèmes, à l'aide du guide d'isolation des problèmes et de dépannage de Cisco, dès l'identification du problème.
- Fournir toute documentation connexe sur le réseau et sur la solution pour faciliter l'analyse de la cause première.
- Fournir une équipe interfonctionnelle qui participera aux examens fonctionnels trimestriels.

Services de gestion de l'expérience de mobilité gérés par Cisco (OPT-MOS MEOS MMES)

- Fournir les composants de la solution Cisco selon les modalités de cette Description de service, du contrat de Services d'applications logicielles et de licences et du contrat de Services d'applications logicielles avec mises à niveau.

- Fournir le routeur de terminaison RPV au point Client. Le routeur RPV doit être capable de prendre en charge le tunnel de site à site IPSec vers le centre de données de Cisco en utilisant le chiffrement AES-256 et l'authentification de clé prépartagée. (Cisco s'efforcera d'éviter le recouvrement des adresses IP entre les équipements sur site et hors site du Client, cependant, si le cas le présente, alors la NAT sera exigée sur le routeur RPV sur site du Client.)
- Prendre en charge les opérations et la gestion des périphériques de l'infrastructure filaire et sans fil.
- Fournir et maintenir des connexions Internet haut débit pour que les composants du réseau sur site du Client puissent se connecter et accéder aux composants hébergés de la solution de Cisco ainsi que transmettre des données à ces derniers, comme indiqué dans la présente Description de service.
- Fournir le matériel et les logiciels nécessaires aux utilisateurs pour qu'ils puissent accéder aux composants de la solution de Cisco, y compris le navigateur et la connectivité de réseau pris en charge.
- Le cas échéant, demander à Cisco de fournir une capacité de stockage supplémentaire pour héberger et répartir les ensembles d'applications hébergés sur les composants de la solution de Cisco.
- Désigner un interlocuteur unique (tel qu'un chef de projet ou un chef de l'équipe spécialisée en ingénierie) pour l'ensemble des problèmes relatifs aux incidents signalés.
- Signaler les incidents relatifs à la solution à la ressource d'assistance désignée par Cisco.
- Fournir toute documentation connexe sur le réseau et sur la solution pour faciliter l'analyse de la cause première.

Services de gestion de l'expérience de mobilité de Cisco pour Wi-Fi Engage (OPT-MOS MEOS MES)

- Le cas échéant, fournir à Cisco les exigences finales du Client et le questionnaire rempli des exigences du Client dans les cinq (5) jours ouvrables précédant la conception
- Fournir à Cisco les renseignements suivants dans les cinq (5) jours ouvrables précédant la conception
 - Identifiants de la passerelle SMS et renseignements de connexion
 - Détails des comptes de médias sociaux de l'entreprise du Client
 - Coordonner les partenaires tiers, le cas échéant, pour la collecte de renseignements sur les éléments de réseau tiers nécessaires à la mise en œuvre.
 - Accéder au serveur RADIUS qui est déjà configuré sur le centre de données du Client.
- Le client doit indiquer à Cisco ses exigences finales avant la présentation du Document de conception de la solution.
- Fournir à Cisco l'accès à la passerelle SMS et les identifiants avant ou pendant l'atelier de conception.
- 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'atelier sur la conception.
- À la demande de Cisco, fournir les schémas logiques et physiques du réseau pour les autres éléments du réseau qui ne sont pas compris dans le champ d'application du projet en question, mais qui sont raisonnablement nécessaires à la prestation des Services.

- Dans les cinq (5) jours ouvrables précédant la finalisation du SIP, le Client devra : a). fournir son plan de construction, notamment le plan d'étage, le câblage et l'emplacement de l'alimentation pour le site applicable; b). veiller à ce que tous les services de télécommunications et identifiants de circuit soient clairement définis, que tous les renseignements pertinents soient fournis à Cisco; c). fournir et vérifier les caractéristiques et les exigences d'interface, comme les normes et les caractéristiques de câblage pour l'interconnexion des équipements de Cisco et du Client; d). fournir des renseignements sur les limitations relatives aux distances et aux interférences s'appliquant aux câbles d'interface à utiliser lors de l'installation; et e). fournir à Cisco le plan de test et le processus d'interconnexion requis par les tierces parties y compris, sans toutefois s'y limiter, les opérateurs/sociétés de télécommunications dans le pays.
- Fournir les renseignements nécessaires pour que Cisco établisse les critères de test.
- S'accorder avec Cisco sur les ensembles de procédures et de tests spécifiques dans les cinq (5) jours ouvrables précédant l'ébauche du Document de conception de la solution.
- Créer un compte de médias sociaux pour l'entreprise du Client dans les cinq (5) jours ouvrables avant la mise en œuvre.
- Examiner et approuver le Plan de mise en œuvre de la solution.
- Installer les produits Cisco conformément aux spécifications du produit fournies par Cisco et veiller à ce que la solution basée sur le contrôleur WLC (Wireless LAN Controller) Cisco soit déjà déployée et opérationnelle sur le site du Client.
- Veiller à ce que les images du portail captif et les ressources relatives à la marque soient fournies à Cisco conformément au délai convenu dans le Calendrier de projet.
- Préparer le site conformément au Plan de mise en œuvre de la solution dans les trois (3) jours ouvrables précédant les tests.
- Fournir au moins une (1) ressource et veiller à ce qu'elle soit libre pendant l'exécution des tests.
- Veiller à ce que les périphériques appropriés soient fournis à Cisco pour l'exécution des tests.
- Au cours des tests, collaborer avec Cisco pour configurer le contrôleur de réseau local sans fil (« WLC ») et pour supprimer les périphériques client de test du WLC.
- Au besoin, installer et configurer un RPV entre le centre de données du Client et le nuage de Cisco conformément au Document de conception de la solution.
- Fournir à Cisco un accès au portail du réseau du Client trois (3) jours ouvrables avant la mise en œuvre.
- Communiquer des renseignements complémentaires sur les exigences du Client pour permettre à Cisco de dispenser 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.
- S'accorder avec Cisco sur le lieu exact et la date de début actuels des ateliers de transfert des connaissances dans les cinq (5) jours qui suivent l'achèvement de la mise en œuvre.
- 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 de transfert de connaissances 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.

<p>Glossaire complémentaire pour les Services d'optimisation de l'expérience de mobilité</p>

- « **Activité** » désigne un ensemble de techniques ou de tâches de conseil aux entreprises réalisées au profit du client dans la prestation d'un service pour lequel aucun document publié n'accompagne les critères de sortie et est généralement soumis à une tâche « en cours » en vertu d'un service d'abonnement.
- « **Produit livrable** » désigne un ensemble de tâches de conseils commerciaux ou techniques dont peut bénéficier le client lors de la prestation d'un service pour lequel les critères de sortie sont des documents publiés, comme les examens de la conception ou les rapports de recommandation sur les logiciels, les vérifications, etc.