<< Service Description: Unified Communications Advise and Implement Subscription Service >>
Description de service : Service d'abonnement pour les conseils et la mise en œuvre des solutions de communications unifiées

Le présent document décrit le Service d'abonnement pour les conseils et la mise en œuvre des solutions de communications unifiées (UC).

Documents connexes : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présentés sur le site http://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 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, ce document est intégré à votre contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement), à votre contrat de services Cisco (ASA, Advanced Services Agreement) ou à tout autre contrat de services équivalent vous liant à Cisco. Tous les termes en majuscules non définis dans les définitions complémentaires incluses dans le présent document ont le sens qui leur est donné dans le MSA ou le contrat de services équivalent signé entre vous et Cisco. S'il n'est pas déjà couvert dans votre contrat-cadre de services ou contrat de services équivalent, ce document doit être consulté conjointement avec les documents connexes mentionnés ci-dessus. En cas de conflit entre la présente Description de service et votre contrat MSA (ou contrat de service équivalent), 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 qui régit la prestation de ce service, le cas échéant, 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. Tous les termes en majuscules non définis dans les définitions complémentaires incluses dans le présent document ont le sens qui leur est donné dans le glossaire à l'adresse URL ci-dessus.

Table des matières

Table des matières 2
1.0 Résumé des Services et responsabilités générales 3
2.0 Services de conseils pour les communications unifiées 4
2.1 Services de stratégie 4
2.2 Services d'évaluation 5
2.3 Services de conception 6
3.0 Services de mise en œuvre pour les communications unifiées 6
3.1 Services de mise en œuvre 6
4.0 Hypothèses et exclusions du projet 7

1.0 Résumé des Services et responsabilités générales

Présentation du service. Les services de conseils et de mise en œuvre des solutions UC de Cisco et les services de conseils et de mise en œuvre pour la migration des solutions UC de Cisco comprennent les services liés aux éléments suivants :

Produits de contrôle des appels Unified Communications :

- Gestionnaire de communications unifiées de Cisco (version CUCM)
- Communications unifiées Cisco, Manager Express
- Messagerie instantanée et service de présence (IM&P) des solutions Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unity Connection (CUC)
- Meeting Sever de Cisco
- Cisco Webex (réunions et messages)
- Cisco Emergency Responder (CER)
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)

Périphériques pour les solutions de collaboration de communications unifiées :

- Cisco Expressway (Expressway-E et C)
- Cisco Unified Border Element (CUBE)
- passerelles Cisco TDM
- Passerelles pour Cisco TelePresence

Terminaux pour les solutions de collaboration de communications unifiées :

- Client Cisco Jabber (clients logiciels et mobiles)
- Téléphones IP Cisco
- Terminaux Cisco TelePresence

Applications de communications unifiées :

- Cisco Prime Collaboration
- Cisco Instant Connect

Solutions de communications unifiées :

- Solution de collaboration hébergée Cisco (HCS)
- Cisco Business Edition 4000/6000/7000 (BE 4000/6000/7000)

Les services par abonnement de conseils et de mise en œuvre des solutions UC de Cisco et les services par abonnement de conseils et de mise en œuvre pour la migration des solutions UC de Cisco peuvent comprendre les services liés aux éléments suivants, respectivement :

Services par abonnement de conseils et de mise en œuvre des solutions UC :

Catégorie de service	Document(s) livrable(s) dans le cadre du Service
Services de conseils	Plan de gestion de projets
	Rapport d'évaluation
	Document des exigences de la solution
	Document de conception globale.
	Document de conception détaillée.
Services de mise en œuvre	Plan de mise en œuvre et de migration
	Plan de mise à l'essai
	Rapport de Plan de test

2.0 Services de conseils pour les communications unifiées

2.1 Services de stratégie

2.1.1 Résumé des services :

- Les Services de stratégie alignent les exigences commerciales et techniques sur les caractéristiques et fonctionnalités de la solution tout en mettant l'accent sur les résultats d'entreprise attendus de la solution.

2.1.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client afin de repérer les relations de dépendance, les risques ou les problèmes associés à la réussite du projet.
- Collaborer avec le Client afin de créer un calendrier de projet où figurent les produits livrables, les jalons correspondants, les événements planifiés relatifs au projet et les ressources.
- Participer aux réunions ou aux audioconférences d'examen du projet.
- Participer aux conférences, aux ateliers ou aux envois de courriels relatifs aux exigences, et collaborer avec le Client pour consigner ces dernières.

2.1.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet.
- S'assurer de la disponibilité des ressources utiles pour participer aux réunions traitant de l'état d'avancement du projet et aux ateliers sur les exigences.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et fournir des commentaires, s'il y a lieu.

2.1.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Plan de gestion de projets**. Le Plan de gestion de projets offre un aperçu des tâches et des jalons du projet. Il peut être partagé lors de la réunion de lancement du projet et mis à jour régulièrement tout au long de l'engagement pour refléter les mises à jour du plan. Un Chef de projet Cisco sera chargé de gérer les ressources, les éléments livrables ainsi que les jalons relatifs au projet, et de prévoir les réunions ou les ressources.
- **Document des exigences de la solution**. Le Document des exigences de la solution consigne les exigences commerciales et techniques de la Solution Cisco réunies au moyen d'une série de courriels et d'ateliers portant sur les exigences.

2.2 Services d'évaluation

2.2.1 Résumé des services :

- Les Services d'évaluation consistent à vérifier la capacité de votre réseau à prendre en charge la Solution Cisco proposée, à analyser les lacunes et à présenter des mesures de redressement à adopter avant la mise en œuvre.

2.2.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client pour effectuer des entretiens, utiliser les outils de collecte de données ou évaluer la documentation sur le réseau pour réunir les renseignements nécessaires afin de réaliser l'évaluation.
- Collaborer avec le Client pour consigner les résultats de l'évaluation, notamment au moyen d'une analyse des lacunes et d'un plan de redressement.

2.2.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Autoriser Cisco à installer les outils de collecte de données, le cas échéant.
- Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet.
- S'assurer de la disponibilité des ressources utiles pour participer aux réunions traitant de l'état d'avancement du projet et aux ateliers sur les exigences.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et fournir des commentaires, s'il y a lieu.

2.2.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Rapport d'évaluation**. Le rapport d'évaluation fournit les résultats d'une évaluation de l'application ou des infrastructures qui pourrait comprendre la qualité des services, les niveaux logiciels et matériels, les politiques de sécurité ou les configurations de la liaison WAN. Cisco peut utiliser les outils de collecte de données lors de la réalisation de cette évaluation.

2.3 Services de conception

2.3.1 Résumé des services :

- Les Services de conception fournissent une conception architecturale globale ou une conception de solution détaillée prête pour la mise en œuvre.

2.3.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client pour examiner, valider et réviser toutes les conceptions d'applications et les réseaux logiques ou architecturaux.
- Collaborer avec le Client pour consigner les conceptions ou configurations.

2.3.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et fournir des commentaires, s'il y a lieu.

2.3.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Document de conception globale de solution.** Le Document de conception globale présente une conception d'application et de réseau logique pour la Solution Cisco proposée qui tient compte des exigences commerciales et techniques consignées.
- **Document de conception détaillée de solution.** Le Document de conception détaillée présente les configurations techniques et les conceptions architecturales qui peuvent comprendre les exigences de réseau, les configurations QS, les configurations de Cisco Unified Communications Manager ou d'un autre plan de numérotation, les dimensions de la grappe, la configuration des périphériques, la configuration de Cisco Unified Communications Border Element ou de l'architecture de périphérie, la composition d'appel, les codecs, les configurations WAN et les exigences de croissance éventuelle.

3.0 Services de mise en œuvre pour les communications unifiées

3.1 Services de mise en œuvre

3.1.1 Résumé du service

- Les Services de mise en œuvre offrent l'aide d'un expert pour les plans de mise en œuvre ou de migration, les tests d'acceptation, l'assistance à la mise en œuvre ou à la migration de la solution et l'assistance après la mise en œuvre ou la migration.

3.1.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client pour consigner les activités, les tâches, les délais et les propriétaires liés à la mise en œuvre ou à la migration de la solution.
- Collaborer avec le Client pour consigner les tâches associées à la mise en œuvre de la solution, à la formation, au marketing et à la production de rapports et pour fournir une assistance durant le lancement, le cas échéant.

- Collaborer avec le Client pour documenter les plans de test et les résultats attendus aux fins de validation de la mise en œuvre ou de migration de la solution.
- Fournir de l'assistance pendant et après la mise en œuvre ou la migration de la solution, au besoin.
- Collaborer avec le Client pour assurer des ateliers de transfert de connaissances liés au projet.

3.1.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et fournir des commentaires, s'il y a lieu.
- Participer aux ateliers de transfert de connaissances portant sur des sujets liés au projet.

3.1.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Plan de mise en œuvre ou de migration**. Le Plan de mise en œuvre ou de migration indique les tâches, les délais et les propriétaires liés à la mise en œuvre ou à la migration de la solution.
- **Exécution de la mise en œuvre ou de la migration**. L'Exécution de la mise en œuvre ou de la migration offre une assistance à distance relative à l'exécution du plan de mise en œuvre ou de migration.
- **Plan de test**. Le Plan de test présente des cas de test ainsi que les résultats attendus, et il est mis à jour pour comprendre les résultats découlant des essais d'acceptation et le plan de redressement.
- **Exécution des tests**. Exécuter les tests décrits dans le Plan de test.
- **Rapport de Plan de test**. Consignez les résultats du test dans le Rapport du Plan de test, ce qui inclut la définition des problèmes et la résolution recommandée pour les cas de défaillances.
- **Transfert des connaissances**. Le Transfert des connaissances offre une formation liée aux éléments livrables du projet, à l'administration de la solution, au transfert du projet ou au dépannage de base.
- **Assistance après la mise en œuvre ou la migration**. L'Assistance après la mise en œuvre ou la migration offre une assistance à distance pendant une période définie à la suite de la mise en œuvre ou de la migration réussie de la solution de Cisco.

4.0 Hypothèses et exclusions du projet

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 informations contenues dans ses recommandations.
- La Description de service doit être lue en association avec le document Hypothèses générales et exclusions des services avancés présenté à l'adresse : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice, qui est inclus à la présente à titre de référence. Dans la mesure où il existe un conflit entre les conditions de la présente Description de service et ledit document, les conditions de la présente Description de service prévaudront.
- Tous les services seront fournis en anglais, sauf accord contraire entre le Client et Cisco.
- Le devis des services prévoit que le travail est effectué durant les heures de travail normales.
- Cisco ou les personnes, les entrepreneurs, les agents, les fournisseurs ou les organisations employés ou embauchés en vertu d'un contrat avec Cisco peuvent effectuer les services, à la discrétion 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.
- Cisco acceptera certaines modifications raisonnables des produits livrables, fournies au Client et élaborées conjointement, jusqu'à la mise en œuvre de la solution.
- 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 qu'elle ne soit expressément comprise dans le devis et le prix des services.
- 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 :
    - Topologie de couche 2 et de couche 3 du LAN, du WAN et de la DMZ
    - 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 acceptable des réseaux LAN et WAN, et de tout lien d'accès reliant le centre de données du Client et le WAN à tout service en nuage avant le début de tout atelier sur les exigences.
- Le Client reconnaît que l'état de préparation du réseau pour la bande passante, la qualité des services et les mesures de performance du réseau sont de la responsabilité du Client, à moins qu'ils ne soient expressément compris dans le devis et le prix des services.
- L'analyse du réseau pour les mesures de la qualité des services et de performance du réseau ne fait pas partie de l'étendue de ces Services, à moins qu'elle ne soit expressément comprise dans le devis et le prix des 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 tous les coûts exigés de Cisco et identifiés à la suite de dérogation à l'étendue de ces Services, comme définie dans le devis et le prix initial, seront gérés selon les procédures de gestion du changement et des frais supplémentaires afférant pourraient s'appliquer.
- 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, à moins qu'ils ne soient expressément compris dans le devis et le prix des services.
- Le Client reconnaît que le développement personnalisé ne fait pas partie de l'étendue de ces Services, à moins qu'il ne soit expressément compris dans le devis et le prix des 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.