



## Annexe technique au Descriptif de Service Managed Applications Computer Vision managé

### Table des matières

1	DEFINITIONS.....	2
2	COMPUTER VISION MANAGE.....	2
2.1	Description.....	2
2.2	Gestion de la sécurité et des données personnelles.....	3
2.3	Description.....	3
2.4	Limitations.....	3
2.5	KPI & alerts.....	3
2.6	Backup and restore.....	4
2.7	Conditions de prix.....	4
2.8	Demande de changement.....	4
2.9	Demandes hors catalogue.....	5

# 1 Définitions

**Changement Standard** désigne un changement à l'initiative du Client ou du Prestataire, implémenté par une procédure validée par le Prestataire et accepté par le Client. Tout changement considéré comme Standard est défini dans la liste des changements standards du catalogue de changement, accessible à travers l'Espace Client Cloud Store. Le prix des changements standards est défini et connu du Client.

**Changement Standard Simple** désigne un changement Standard d'un Token à l'initiative du Client ou du Prestataire, qui nécessite peu d'efforts, ou ayant un impact sur un nombre limité de services, implémenté par une procédure validée par le Prestataire et accepté par le Client. Tout changement considéré comme Simple est défini dans la liste des changements standards du catalogue de changement accessible à travers l'Espace Client Cloud Store.

**Changement Standard Complexe** désigne un changement Standard de plus d'un Token à l'initiative du Client ou du Prestataire, qui nécessite un effort important, ou ayant un impact sur plusieurs services, implémenté par une procédure validée par le Prestataire et accepté par le Client. Tout changement considéré comme Standard Complexe est défini dans la liste des changements standards du catalogue de changement accessible à travers l'Espace Client Cloud Store.

**Changement Non Standard** désigne un changement hors catalogue standard et sur devis à l'initiative du Client, ou du Prestataire, implémenté par une procédure validée par le Prestataire et accepté par le Client.

**Changement Accéléré** désigne un changement de service Standard Simple ou Complexe nécessitant une mise en production accélérée de la demande du Client. Le prix du changement accéléré est le double du changement demandé par le Client. Le Client a la possibilité de demander un traitement accéléré d'un changement Standard simple ou Complexe de manière exceptionnelle à raison d'un maximum de 6 par an.

**Computer Vision** désigne le service qui exploite des techniques d'Intelligence Artificielle pour permettre au Client d'extraire les données issues de ses équipements vidéo à travers des alertes et un tableau de bord dédié.

**MRC** (Monthly Recurring Charge) désigne les frais récurrents mensuels.

**OTC** (One Time Charge) désigne les frais d'initialisation et correspond à une charge unique

## 2 Computer Vision managé

### 2.1 Description

Le service de Computer Vision managé est un service du Prestataire qui exploite des techniques d'Intelligence Artificielle pour permettre au Client d'extraire les données issues de ses équipements vidéo à travers des alertes et un tableau de bord dédié.

Le Service fourni au Client comprend :

- Une solution logicielle de type Computer Vision
- Une solution d'hébergement de type Cloud exploitée et administrée par le Prestataire.
- Un service global d'exploitation de la solution logicielle et matérielle géré par le Prestataire.
- Des prestations d'accompagnement à la mise en œuvre du service pour les clients

Le service se compose des éléments suivants :

- Le développement ou le paramétrage de l'application Computer Vision :
  - Mise en œuvre jeu de données/dataset et outils (entraînement, labellisation, augmentation...),
  - Conception de l'Intelligence Artificielle (framework interne / inférence, apprentissage des moteurs, traitement d'image, vidéo, audio...),
  - Génération et extraction des statistiques, construction de tableaux de bord,
  - Installation de l'application et de sa configuration sur la base de la documentation fournie par le partenaire.
- Exploitation, administration, 24 x 7 de la solution en environnement de production et hors production
- Service de supervision, et maintien du déploiement de la solution
- Tierce Maintenance Applicative avec accompagnement au cycle de vie des données
- La gestion des incidents, des changements, des événements et de la sécurité.

Le Prestataire peut prendre en charge la gestion complète des applications du Client sur devis en option.

Le Prestataire intègre selon les besoins et cas d'usages clients la compétence applicative de son réseau d'ISV (Independent Software Vendor) ou des experts du Prestataire.

## 2.2 Gestion de la sécurité et des données personnelles

Le service Computer Vision managé exploite des images et vidéos extraites des caméras, et nécessite d'utiliser des fonctionnalités de l'Intelligence Artificielles liées au traitement d'images.

Le Client a la responsabilité finale du traitement des données personnelles et, de ce fait, de cette déclaration auprès de la CNIL.

Le Prestataire propose, au travers de son offre Computer Vision managée, un accompagnement de bout en bout dans sa démarche liée à l'Analyse D'impact Relative A La Protection Des Données vers la CNIL.

## 2.3 Description

Le tableau suivant répertorie les prestations fournies dans le cadre de la prestation « Computer Vision » :

**Table 1: Description " Computer Vision "**

Phase	Activités
<b>Computer Vision Phase Implémentation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Déploiement de l'infrastructure et des services associés (tels que, middleware, réseau, DNS, NTP, sauvegarde, stockage, antivirus, supervision).</li><li>▪ Test et validation de la mise en œuvre de l'infrastructure.</li></ul>
<b>Computer Vision Phase Opération</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Test et validation de la mise en œuvre de l'infrastructure. Gestion du cycle de vie</li><li>▪ Conception de l'application (framework interne / inférence, apprentissage des moteurs, traitement d'image, vidéo, audio...)</li><li>▪ Génération et extraction des statistiques, construction dashboards IA</li><li>▪ Développement des API, interface utilisateur</li><li>▪ Intégration, mise à disposition des API, interface utilisateur</li><li>▪ Installation de l'application et de sa configuration sur la base de la documentation fournie par le partenaire</li><li>▪ Test et validation de l'implémentation de la base de données et gestion du cycle de vie</li><li>▪ Mise à disposition des alertes à travers un tableau de bord personnalisé, exploitées par le centre de supervision client</li><li>▪ Maintien en conditions opérationnelles du système de supervision</li><li>▪ Maintien en conditions de sûreté du système de supervision</li><li>▪ Hébergement : support Niveau 1 et 2 et Niveau 3</li><li>▪ Exploitation et administration de la solution en environnement de production et hors production</li><li>▪ Service de supervision, et maintien du déploiement de la solution : Niveau 1, 2 et 3</li><li>▪ TMA avec accompagnement au cycle de vie des données (expertise dataset), support Niveau 3</li></ul>

## 2.4 Limitations

- Le Client garde la responsabilité des équipements de sûreté (caméras), ainsi que leur installation et maintenance.
- Le Client fourni au Prestataire des moyens humains pour l'exploitation des alertes en centre de supervision.
- Les données traitées par le Prestataire ne sont pas sauvegardées à des fins de réquisition judiciaire. Le Service a pour objectif de délivrer une solution d'alerting et analyse de KPI.

## 2.5 KPI & alerts

### Monitoring et logging

Le Prestataire dispose d'un système de surveillance et d'enregistrement des logs.

## Métriques observées en phase de RUN

Conditions opérationnelles du Service

- Composants couverts dans le service Caascad
- Composants couverts par le service FE
- Métriques définies en collaboration avec le client, en fonction de ses besoins en termes d'infrastructure pour les caméras et les cas d'utilisation à prendre en compte (détection d'armes à feu ou le comptage de foules, par exemple)

## Alertes configurées

Conditions opérationnelles du service

- Composants couverts dans le service Caascad
- Composants couverts par le service FE
- Alertes définies en collaboration avec le client, en fonction de ses besoins en termes d'infrastructure pour les caméras et les cas d'utilisation à prendre en compte (détection d'armes à feu ou le comptage de foules, par exemple)

## 2.6 Backup and restore

### Data backup and restore

Le Prestataire procède à la sauvegarde de la configuration Caascad et FE, ainsi que celle des modèles IA.

### Service restore

Procédure de restore de la configuration à la suite d'un reset du service.

## 2.7 Conditions de prix

La tarification du Service est composée :

- Des frais d'accès au service « Managed Computer Vision » intégrant toutes les tâches mentionnées dans le RACI d'implémentation et indexé sur le nombre de sites client et de fonctionnalités à configurer.
- D'un récurrent mensuel couvrant les activités liées au maintien en condition opérationnelle du service « Managed Computer Vision » indexé sur le nombre de fonctionnalités et de cameras utilisées.

Les tarifs du Service n'incluent pas :

- Le prix de l'infrastructure que vous devez souscrire par ailleurs auprès du fournisseur de IaaS selon les tarifs en vigueur.
- Les demandes de changement.

## 2.8 Demande de changement

Les demandes de changement sont présentées ci-dessous. Elles sont classées selon 2 niveaux de complexité comme présenté dans le tableau ci-dessous. Pour chaque niveau un nombre de tokens est associé.

Changement	Nombre de Tokens
Simple	1
Complexe	2

Nous préparons la réalisation d'un changement en concertation avec le Client. Une fois la demande est traitée, vous serez prévenu pour valider et clôturer la demande.

## 2.9 Demandes hors catalogue

Vous pouvez faire une demande hors catalogue et fournir les détails de votre besoin. Nous organiserons un point téléphonique d'une ½ h avec le Client pour s'assurer de la bonne compréhension du besoin. 2 cas se présentent alors :

- Si le besoin fonctionnel est immédiatement qualifiable en tâches simples, moyennes ou complexes tel que défini au catalogue, la demande de Changement est finalement reclassée en demande au catalogue et peut être traitée par les équipes opérationnelles.
- Si le besoin fonctionnel n'est pas immédiatement traduisible en tâches simples ou complexes et que cela nécessitera une étude approfondie avec une durée et un délai de réalisation, une estimation du nombre de Tokens nécessaire pour l'étude sera faite. Cette étude est sans garantie de résultat compte-tenu de la très grande diversité de besoins fonctionnels qui peuvent être exprimés. En cas d'accord, l'étude est réalisée et aboutit à une faisabilité ou pas. En cas de faisabilité, celle-ci s'accompagne d'une évaluation des prix afférents à sa réalisation. Ces charges seront qualifiées en demandes de changement simple ou complexe selon les critères énoncés plus haut.