



## Description de service : <<Advanced Services – Fixed Price Unified Computing – Virtualization Accelerator Service>> Services avancés – Prix fixe Informatique unifiée – Service accélérateur de virtualisation (ASF-ULT2-UCS-VAS)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Informatique unifiée – Service accélérateur de virtualisation.

**Documents connexes** : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/) : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts. Tous les termes en lettres majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le glossaire.

**Vente directe par Cisco.** Si vous avez souscrit ces Services directement auprès de Cisco pour votre propre usage interne, ce document est intégré à votre contrat cadre de services (MSA), à votre contrat de services avancés (ASA) ou à tout autre contrat de services conclu avec Cisco (le « Contrat cadre »). Si aucun Contrat cadre de ce type n'a été conclu entre vous et Cisco, la présente Description de service est alors régie par les conditions générales figurant dans le Contrat de conditions générales, accessible à l'adresse suivante : [http://www.cisco.com/web/CA/about/doing\\_business/legal/terms\\_conditions\\_fr.html](http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html). Si vous avez souscrit ces services directement auprès de Cisco à des fins de revente, ce document est intégré à votre Contrat pour les intégrateurs de systèmes ou à tout autre contrat de service couvrant la revente des Services avancés (le « Contrat-cadre de revente »). Si le Contrat-cadre de revente ne renferme pas les modalités d'achat et de revente des Services avancés Cisco ou les conditions générales analogues, la présente Description de service est régie par les conditions générales du Contrat-cadre de revente, ainsi que par les conditions générales exposées dans le Contrat de conditions générales de revente EDT, disponible à l'adresse suivante : [http://www.cisco.com/web/CA/about/doing\\_business/legal/terms\\_conditions\\_fr.html](http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html). Aux fins du Contrat susmentionné, la présente description de service doit être considérée comme un Énoncé des travaux (« EDT »). En cas de conflit entre la présente description de service et le Contrat-cadre (ou annexe ou entente équivalente), cette description de service fait foi.

**Vente par un revendeur agréé Cisco.** Si vous avez souscrit 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 que d'autres descriptions des services

proposés par Cisco, à l'adresse suivante : [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/).

### Informatique unifiée – Service accélérateur de virtualisation

#### Résumé du service

Les Services sont effectués durant les heures de travail normales, sauf indication contraire.

#### Informatique unifiée – Accélérateur de virtualisation

Cisco assistera le Client dans la mise en œuvre et la configuration d'un environnement de virtualisation optimisé des serveurs en présentant les fonctionnalités et les avantages de l'utilisation d'un environnement virtualisé sur Unified Computing System (UCS), avec un maximum de deux (2) interconnexions de la trame, dans un environnement au sein d'un (1) local de centre de données du Client (les « Services »).

#### Lieu de la prestation

Les services sont fournis à distance ou sur site, au lieu choisi par le Client, comme il est précisé sur le Devis des Services.

Le Service accélérateur de virtualisation prévoit trois (3) visites au maximum sur un même site durant la prestation des Services.

### Responsabilités de Cisco

#### Gestion de projet

La gestion de projets sera proposée conjointement avec et sera limitée à la gestion des Services et des Produits livrables décrits dans le présent document.

- Organiser une réunion de lancement du projet avec le Client au tout début des Services.
- Identifier les membres de l'équipe du projet.
- Définir le flux de communication avec le commanditaire du projet et les parties prenantes majeures et le consigner dans le plan du projet (le « Plan du projet »)
- Désigner un interlocuteur unique, le « Chef de projet », à qui les communications en lien avec les Services pourront être adressées. Cet interlocuteur, qui devra être disponible au cours des heures ouvrables standard, aura le pouvoir d'agir sur tous les aspects du service fourni et

devra désigner un suppléant qui occupera ses fonctions en cas d'indisponibilité.

- Examiner avec le Client le calendrier du projet, les objectifs, les facteurs de réussite décisifs et les rôles et responsabilités des membres de l'équipe du projet de Cisco et du Client.
- Assurer la gestion du projet conformément au Plan de projet convenu.
- S'assurer que les Services ont été fournis jusqu'à la fin et que les Produits livrables sont conformes à la description du service.
- Participer aux réunions ou aux audioconférences d'examen du projet régulièrement organisées.
- Fournir le Produit livrable : Plan du projet.

### **Première semaine : validation de l'installation et de la conception Unified Computing System**

#### **Atelier cas d'utilisation**

Un atelier cas d'utilisation sur site, rassemblant huit à dix (8 à 10) parties prenantes du Client, sera organisé pour une durée maximale d'un (1) jour ouvrable. Cet atelier portera sur la virtualisation de l'infrastructure informatique du Client. L'atelier permet aux équipes de Cisco et du Client de comprendre la virtualisation des centres de données sur la plateforme Unified Computing System. Cet atelier inclura trois cas d'utilisation : virtualisation des serveurs, virtualisation de l'infrastructure et souplesse commerciale. Les détails de l'atelier seront enregistrés dans le guide de conception et le résumé (le « Résumé »).

- Examiner les exigences existantes du Client en matière de ressources de serveur.
- Développer le dimensionnement des ordinateurs virtuels dans un (1) centre de données composé d'un maximum de deux (2) interconnexions de la trame, de huit (8) lames de série B compatibles avec UCS Manager ou serveurs montés sur bâti de série C.
- Fournir le mappage et la disposition initiaux des ordinateurs virtuels aux hôtes physiques.
- Passer en revue la présentation du réseau et du stockage, ainsi que les conditions d'accès.
- Fournir un transfert des connaissances sur le fonctionnement du logiciel hyperviseur (VMware vSphere 4.0).
- Documenter les renseignements recueillis et les conclusions tirées de l'atelier dans le plan des cas d'utilisation (le « Plan des cas d'utilisation »). Les renseignements tirés du Plan des cas d'utilisation seront intégrés dans le document de conception Unified Computing System (le « Document de conception ») et consignés dans le Résumé.
- Fournir le produit livrable : Plan des cas d'utilisation.

#### **Conception Unified Computing System**

Le Document de conception Unified Computing System, décrivant la conception architecturale Unified Computing System et incluant les applications mutuellement convenues à mettre en œuvre ou à migrer sur la plateforme Unified Computing System, sera élaboré. La conception architecturale définit les configurations physiques et virtuelles pour le

serveur, le réseau et la connectivité des systèmes de stockage, notamment les systèmes ou les outils tiers installés avec ou connectés à la plateforme Unified Computing System. La conception architecturale inclura la planification de l'installation ou de la migration du Client de trois (3) applications au maximum, qui doivent être migrées ou installées sur la plateforme Unified Computing System. Cisco déterminera que le logiciel de virtualisation hyperviseur (VMware vSphere 4.0) a été installé pour un maximum de huit (8) lames de série B compatibles avec UCS Manager ou serveurs montés sur bâti de série C, notamment l'outil de gestion de l'ordinateur virtuel choisi (l'« Outil de gestion »).

#### **Atelier de transfert des connaissances**

Un Atelier de transfert des connaissances sera organisé sur site pour une durée maximale d'un (1) jour ouvrable. Cet atelier fournit des renseignements au Client concernant l'architecture, la conception, les caractéristiques du produit et les capacités d'Unified Computing System. Cet atelier comprendra des présentations, des séances sur tableau blanc et des séances de conception relatives à la plateforme Unified Computing System et à l'environnement du Client.

#### **Vérification de l'installation physique et configuration du matériel et des logiciels Unified Computing System**

- Vérifier l'installation physique par le Client (le montage sur bâti et le câblage) du matériel Cisco UCS et fournir la configuration des logiciels Cisco UCS associés dans le centre de données du Client.
- La configuration du matériel Cisco UCS comprend :
  - la configuration et l'installation des serveurs Cisco UCS sur le châssis Unified Computing System,
  - la configuration du réseau, des serveurs, de la connectivité et de la présentation internes d'Unified Computing System sur les systèmes de stockage à l'aide de la console de gestion du système Unified Computing System,
  - la validation des tests de démarrage initiaux des étapes d'installation et de configuration.

### **Deuxième semaine : assistance à la virtualisation Unified Computing System**

#### **Assistance à la virtualisation**

Une assistance sera fournie, sous forme de conseils et de directives d'ordre général pour l'installation, par le Client, des éléments suivants sur la plateforme Unified Computing System. L'installation se limite à un maximum de deux (2) interconnexions de la trame, huit (8) lames de série B compatibles avec UCS Manager ou serveurs montés sur bâti de série C. L'assistance à l'installation comprend les activités suivantes :

- Examiner les composants et l'architecture de l'hyperviseur
- Installer et configurer un (1) hyperviseur et un (1) logiciel Nexus 1000v par serveur
- Déployer les ordinateurs virtuels en fonction des besoins en ressources et du mappage, documentés dans le Document de conception Unified Computing System

- Configurer la mise en réseau et la présentation des ressources de stockage nécessaires à l'environnement d'ordinateur virtuel
- Préparer l'environnement et les configurations correspondantes pour effectuer les tests d'Unified Computing System et du Nexus 1000v pour l'hyperviseur sélectionné.

### **Développement du Plan de test du système**

Le Plan de test du système Unified Computing System sera élaboré, documenté et transmis au Client. Le Plan de test du système Unified Computing System est transmis au Client pour qu'il le mette à exécution. Ce plan est destiné à présenter les fonctionnalités et les capacités d'un environnement de virtualisation des serveurs fonctionnant sur Unified Computing System, tout en garantissant une stabilité optimale. Le Plan de test du système Unified Computing System comprend :

- un modèle de plan de test fonctionnel d'Unified Computing System pour vingt (20) tests fonctionnels au maximum,
- le Nexus 1000v, comprenant la qualité de service (QoS), la sécurité et VN-Tag/VN-link,
- le Produit livrable : Plan de test du système Unified Computing System.

### **Troisième semaine : état de préparation en vue de la production**

#### **Exécution du Plan de test**

Le Plan de test du système Unified Computing System sera exécuté avec le Client pour valider le système Unified Computing System principal, Nexus 1000v, ainsi que les caractéristiques, les fonctionnalités, la stabilité et la disponibilité d'Unified Computing System propres à l'hyperviseur, et ainsi valider les performances du système par rapport aux résultats attendus. Le principal objectif du test du système Unified Computing System consiste à s'assurer que l'ensemble des fonctions opérationnelles d'Unified Computing System et du Nexus 1000v est fonctionnel, ainsi qu'à démontrer les capacités de base du système.

### **Quatrième semaine : assistance opérationnelle de la production**

#### **Assistance opérationnelle**

Une assistance sous forme de conseils et de directives d'ordre général pour l'état de préparation aux opérations de production (l'« État de préparation aux opérations ») sera fournie sur site ou à distance pour la plateforme Unified Computing System pour une durée maximale d'un (1) jour ouvrable concernant les activités du Client suivantes :

- Vérifier la stabilité et la disponibilité du système
- Assister le Client dans l'intégration des outils de création de rapports et de surveillance tiers
- Assister le Client dans l'exécution des tests de stress et de charge de la plateforme Unified Computing System avec l'hyperviseur sélectionné
- Fournir un transfert des connaissances sur les alertes et les capacités de création de rapports.

### **Dossier d'exploitation des opérations**

Un Dossier d'exploitation des opérations sera élaboré et transmis au terme de la réalisation de l'engagement du service. Le Dossier d'exploitation des opérations décrit les procédures opérationnelles nécessaires à la gestion et à l'exécution de la plateforme Unified Computing System du Client. Le Dossier d'exploitation des opérations est un document développé sur mesure décrivant le système Unified Computing System installé par le Client, qui comprend les objectifs du Client en matière de gestion et d'exécution de la plateforme Unified Computing System.

- Fournir le Produit livrable : Dossier d'exploitation des opérations.

### **Résumé**

Un document de Résumé sera élaboré et transmis. Le Résumé comprend le rapport de direction, le résumé des cas d'utilisation, le diagramme architectural, la conception Unified Computing System et le synopsis de l'informatique unifiée.

- Fournir le Produit livrable : Résumé.

### **Responsabilités du Client**

#### **Gestion de projet**

- Identifier les commanditaires et parties prenantes clés du Client et définir le rôle de chacun dans la participation de ce projet Unified Computing System (UCS). Les parties prenantes du Client peuvent inclure des représentants de la direction, des utilisateurs du système Unified Computing System, des spécialistes en ingénierie ainsi que d'autres membres du personnel technique.
- Collaborer avec Cisco afin de planifier la réunion de lancement et communiquer le calendrier des services aux membres de l'équipe du projet identifiés par le Client.
- Examiner avec Cisco le calendrier du projet, les objectifs, les facteurs de réussite décisifs, les produits livrables et les rôles et responsabilités des membres de l'équipe du projet de Cisco et du Client.
- Participation aux réunions d'analyse du projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Veiller à ce que les membres de l'équipe de projet du Client soient en mesure de participer à l'exécution des Services afin de fournir des renseignements et participer aux séances de collecte de renseignements prévues (telles que les entretiens, réunions d'analyse ou conférences téléphoniques) conformément au calendrier des services.

#### **Première semaine**

- Collaborer avec Cisco en vue d'identifier les objectifs spécifiques du Client afin qu'il les mette en œuvre dans l'environnement de production Unified Computing System.
- Veiller à ce que toutes les parties prenantes participent aux ateliers de transfert des connaissances et aux ateliers cas d'utilisation.

- Collaborer avec Cisco en vue d'identifier trois (3) cas d'utilisation spécifiques au Client et objectifs commerciaux du Client pour l'Unified Computing System.
- Avant le début des Services de la première semaine, il incombe au Client de s'assurer que son environnement est préparé (notamment l'alimentation électrique et l'espace disponible) et que tous les outils, matériels, logiciels et licences nécessaires sont mis à disposition de Cisco pour qu'il puisse réaliser les Services. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter :
  - l'installation physique, le câblage et l'alimentation du matériel Unified Computing System,
  - fournir une connexion réseau pour l'accès à distance (RPV) à Unified Computing System, ainsi qu'un accès Internet disponible pour les téléchargements logiciels,
  - fournir le logiciel et les licences d'utilisation de logiciel nécessaires.
- Veiller à ce que les membres de l'équipe de projet du Client participent aux activités de développement de la conception de l'architecture. Il est prévu que le Client collabore avec Cisco pendant une (1) séance d'examen et fournisse des commentaires par écrit dans un délai d'un (1) jour ouvrable afin que le Produit livrable puisse être terminé et publié dans un délai de deux (2) jours ouvrables. L'examen du Document de conception Unified Computing System sera limité à un (1) examen avec Cisco.
- Le Client sélectionnera et fournira un accès aux outils logiciels de migration physique-virtuelle (P2V) ou virtuelle-virtuelle (V2V) tiers afin de fournir des services d'installation et de migration au cours de la deuxième semaine.

### Deuxième semaine

- Le Client est responsable du provisionnement et de l'installation des applications fournies par le Client et destinées à la plateforme Unified Computing System pour les services d'assistance à la migration/l'installation. Les applications doivent être des logiciels pris en charge par Cisco pour Unified Computing System en fonction de la matrice d'interopérabilité matérielle et logicielle actuelle, disponible à l'adresse suivante : [http://www.cisco.com/en/US/docs/unified\\_computing/ucs/interoperability/matrix/hw\\_sw\\_interop\\_matrix.pdf](http://www.cisco.com/en/US/docs/unified_computing/ucs/interoperability/matrix/hw_sw_interop_matrix.pdf).
- Collaborer avec Cisco pour définir jusqu'à vingt (20) cas de test qui seront utilisés afin de valider l'installation et l'état de préparation d'Unified Computing System, et documentés dans le Plan de test du système Unified Computing System.
- Informer Cisco des conséquences/résultats attendus des tests définis et définir les critères de réussite/échec pour les tests établis et convenus dans le Plan de test du système Unified Computing System.
- Avant le début des services de la troisième semaine, fournir toutes les données de tests et les

configurations matérielles et logicielles d'Unified Computing System requises.

### Troisième semaine

- Collaborer avec Cisco pour examiner et valider les résultats de test du système.
- Intégrer les outils de création de rapports et de surveillance tiers du Client.
- Exécuter les tests de stress et de charge de la plateforme Unified Computing System avec l'hyperviseur sélectionné.

### Responsabilités générales du Client

- Tous les renseignements (notamment les conceptions, les topologies et les exigences) que le Client fournit sont supposés être à jour et valides pour son environnement actuel. Les Services réalisés par Cisco sont basés sur les renseignements fournis à ce dernier par le Client au moment des services.
- Identifier le personnel du Client et définir le rôle de chacun dans la participation aux Services. Les membres d'un tel personnel peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les ingénieurs de la planification et de la conception de l'architecture et les ingénieurs réseau.
- Désigner un interlocuteur unique, à qui les communications en lien avec les Services pourront être adressées. Cet interlocuteur, qui devra être disponible au cours des heures ouvrables standard, aura le pouvoir d'agir sur tous les aspects du service fourni et devra désigner un suppléant qui occupera ses fonctions en cas d'indisponibilité.
- Désigner un interlocuteur unique qui jouera le rôle de personne-ressource principale auprès du spécialiste en ingénierie Cisco désigné.
- Veiller à ce que le personnel du Client soit disponible pendant l'exécution des Services pour fournir des renseignements et participer aux séances de collecte de renseignements prévues (entretiens, réunions ou conférences téléphoniques par exemple).
- Les services d'assistance fournis par Cisco se limitent au conseil, à l'assistance et à l'orientation techniques.
- Le Client comprend et accepte expressément que les Services seront exécutés dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours civils à compter de l'envoi d'un Bon de commande à Cisco pour les Services décrits aux présentes.
- Le Client fournira à Cisco une assistance générale et un accès à ses sites ou locaux si Cisco en fait la demande afin de fournir les Services et de se conformer aux responsabilités de Cisco décrites dans le présent document.
  - Les exemples incluent entre autres :
    - i. Fournir un 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.

- ii. Mettre à disposition les habilitations de sécurité ou les agents de sécurité nécessaires pour accéder au Site.
- iii. Planifier et fournir les locaux et l'équipement nécessaires (salles de conférences, appareils de projection et ponts de conférence) pour les réunions sur site afin que soient fournis les Services, et ce, conformément au calendrier du projet.
- 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.
- Il incombe au Client de déterminer ses besoins. Ce dernier endosse la responsabilité globale de toute incidence des processus opérationnels et de toutes les applications de modification de processus.
- Pour une installation au sein de l'UE, le Site du Client doit au moins être conforme au niveau minimum concernant les spécifications de l'UE en matière de santé et de sécurité des employés.
- Le Client devra veiller à ce que son site soit prêt avant la date convenue pour la prestation des Services de Cisco.
- Le Client devra fournir les politiques, les conditions et les milieux de travail en vigueur sur son site.
- L'installation du système d'exploitation du serveur ou du logiciel hyperviseur sur la plateforme Unified Computing System se limite au logiciel pris en charge par Cisco pour Unified Computing System en fonction de la matrice d'interopérabilité matérielle et logicielle actuelle, disponible à l'adresse suivante :

[http://www.cisco.com/en/US/docs/unified\\_computing/ucs/interoperability/matrix/hw\\_sw\\_interop\\_matrix.pdf](http://www.cisco.com/en/US/docs/unified_computing/ucs/interoperability/matrix/hw_sw_interop_matrix.pdf)

- Le Client comprend que toutes les références à la console de gestion du système Unified Computing System implique la plateforme de serveur de série B de Cisco ou le serveur de série C Unified Computing System de Cisco.
- Le Client est responsable des tests de ses propres applications sur la plateforme Unified Computing System, fournissant les outils de test spécifiques à l'environnement testé, ainsi que les applications spécifiques nécessaires au test.

## Facturation et achèvement

### Facturation

Les Services sont facturés après leur réalisation.

### Achèvement des Services

Cisco informera le Client par écrit une fois les Services réalisés. Le Client devra accuser réception de cette notification dans les cinq (5) jours ouvrables et attester par écrit que Cisco a bien réalisé les Services. Si le Client ne confirme pas la réalisation des Services ou ne justifie pas le refus des Services dans les cinq (5) jours ouvrables, la réalisation des services est considérée comme acceptée conformément à la présente Description de service