



<<Service Description: Advanced Services – Fixed Price>>

<<Card Implement Service—1 Chassis (ASF-SP1-G-NGN-INC1)>>

Description du service : Services avancés – Prix fixe

Service de mise en œuvre de carte - 1 châssis (ASF-SP1-G-NGN-INC1)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service de mise en œuvre de carte - 1 châssis.

Documents connexes : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site 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, le présent document est intégré à votre Contrat-cadre de services, à votre Contrat de services avancés ou à tout autre contrat de service couvrant l'achat de services basés sur des Services avancés auprès de Cisco (« Contrat-cadre »). Si aucun Contrat-cadre de ce type n'a été conclu, la présente Description de service est alors régie par les conditions générales figurant dans le Contrat de conditions générales consultable sur 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. 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/.

Service de déploiement de carte - 1 châssis

Résumé des services

Cisco s'engage à fournir, pendant les Heures ouvrables normales, un Service de mise en œuvre de carte (ci-après les « Services ») — 1 châssis au Client, se limitant à une version de logiciel choisie par Cisco, pour une (1) plateforme de produits (une (1) unité d'UGS par châssis), dans la limite des produits suivants dans l'infrastructure du Client : Assister le Client dans l'installation et la mise en service d'un type de carte(s) (de cartes de processeur de routage, de cartes d'interconnexion, ou de cartes de ligne) via une mise en œuvre et une vérification sur site (Cisco n'effectuera pas le câblage)

- Système Cisco CRS à une alvéole
- Cisco NCS 5500
- Système Cisco NCS 6008 à une alvéole
- ASR 1000 de Cisco
- Cisco ASR 9000/9900

Services

- Analyse matérielle et logicielle
- Planification de projet
- Élaboration du Document des méthodes procédurales (DMP)
- Mise en œuvre
- Vérification de la mise en œuvre

Produits livrables

- Rapport d'analyse matérielle et logicielle
- Plan du projet
- Document des méthodes procédurales (DMP)
- Rapport de suivi d'installation

Lieu de la prestation

Les Services sont fournis sur site et à distance.

Analyse matérielle et logicielle

Responsabilités de Cisco

- Fournir au Client un rapport détaillant les versions matérielles et logicielles existantes pour déterminer la faisabilité de la mise à niveau. En cas de discordance entre la version de logiciel et le matériel, fournir une recommandation pour mettre à niveau le logiciel et la consigner dans le Rapport d'analyse matérielle et logicielle.
- Créer le Rapport d'analyse matérielle et logicielle, incluant les éléments suivants : a) niveau de préparation du matériel, afin de vérifier la compatibilité du châssis avec la nouvelle technologie ou plateforme du Client; b) niveau de préparation du logiciel, afin de vérifier la version de logiciel sur le châssis et s'assurer que les fonctionnalités souhaitées et les services destinés aux utilisateurs finaux fonctionneront avec la nouvelle technologie ou plateforme du Client; c) liste des risques potentiels liés à la technologie ou plateforme visée par le Client et suggestion d'actions à entreprendre pour limiter ces risques. Le rapport ne fournit aucune analyse des risques logiciels ni aucun logiciel.
- Documenter toute mise à niveau spécifique pouvant s'avérer nécessaire pour concrétiser l'objectif final de la mise à niveau.
- Examiner avec le Client le Rapport d'analyse du matériel et des logiciels pour recueillir ses commentaires et son approbation.

Responsabilités du Client

- Fournir à Cisco les détails relatifs aux logiciels, au matériel, à la taille et à l'utilisation du lecteur Flash ainsi que tout autre renseignement requis pour réaliser l'analyse du nœud.
- Il incombe au Client de commander la RSP, la PRP, les cartes d'interconnexion ou les cartes de lignes avec les versions de logiciel recommandées qui seront expédiées directement par Cisco au Client.
- Examiner et approuver le Rapport d'analyse matérielle et logicielle.

Planification de projet

Responsabilités de Cisco

- Élaborer un plan de chargement de logiciel, en l'intégrant au plan de projet.
- Fournir la feuille d'inventaire, le calendrier de livraison des produits et les rapports de suivi si besoin est pour documenter correctement la nomenclature du Client.
- Consigner dans le plan de projet une feuille d'inventaire contenant toutes les références des pièces, les micrologiciels et les versions de logiciel, ainsi que les numéros de série.
- Examiner avec le Client le Plan du projet pour le commenter et l'approuver.

Responsabilités du Client

- Fournir toutes les licences logicielles requises pour l'installation et la mise à niveau.
- Veiller à ce que les emplacements d'installation sur le site du Client soient prêts à recevoir la nomenclature avant l'arrivée du matériel.
- Fournir la version de logiciel cible.
- Examiner et approuver le Plan du projet.

Élaboration du Document des méthodes procédurales

Responsabilités de Cisco

- Examiner avec le Client le Document des méthodes procédurales (DMP) de Cisco pour la mise à niveau du châssis, qui contient les procédures pour la mise à niveau des services réseau comparables sur le châssis avec des instructions détaillées nécessaires à la migration par le Client des services existants vers un nouveau matériel ou un nouveau logiciel. Le document des méthodes de procédures (DMP) est un guide qui détaille les étapes que le personnel chargé de l'ingénierie et des opérations du Client doit suivre, les précautions à prendre à chaque étape, les critères de réussite de chaque étape et les options de secours pour faire face aux imprévus. Le cas échéant, le DMP inclura également une conversion de configuration.
- Examiner le Document des méthodes procédurales (DMP) et le fournir au Client.

Responsabilités du Client

- Fournir à Cisco les renseignements requis ou l'accès au dispositif afin de recueillir les renseignements nécessaires à l'élaboration du DMP.
- Examiner le Document de méthodes procédurales (DMP) fourni par Cisco.

Mise en œuvre

Responsabilités de Cisco

- Convenir avec le Client de la date et de l'heure de début de la mise en œuvre.
- Débiller, inventorier et examiner les Produits conformément à la feuille d'inventaire. Procéder à la mise à niveau de l'installation sur site, en suivant les instructions étape par étape du Document de méthodes procédurales (DMP), sur un (1) châssis nécessitant une mise à niveau des cartes de processeur de routage, des cartes de ligne, ou des cartes de trame.
- Mettre à niveau un (1) châssis nécessitant des cartes de processeur de routage, des cartes de ligne, ou des cartes de trame, et remplacer les cartes de processeur de routage, les cartes de ligne, ou les cartes de trame existantes par de nouveaux modèles achetés par le Client (Cisco n'effectuera pas le câblage). Mettre au rebut les emballages des produits dans les conteneurs pour déchets sur site fournis par le Client ou dans les zones de stockage des déchets prévues sur le site, le Client se chargeant de se débarrasser de ces déchets.

Responsabilités du Client

- convenir avec Cisco de la date et de l'heure de la mise en œuvre.
- Désigner un coordinateur sur le site du Client en vue de travailler avec Cisco.
- Fournir un accès au personnel de Cisco sur le site du Client pour réaliser la mise en œuvre.
- Se charger de la livraison, de l'installation et de la configuration de l'équipement non fourni par Cisco, mais requis pour le fonctionnement et la performance du réseau.
- Vérifier que le matériel existant ou fraîchement installé du Client est opérationnel et fonctionne sans écueil au moins sept (7) jours ouvrables avant la mise en œuvre prévue par Cisco.
- Vérifier le fonctionnement de tout le matériel de communication externe non fourni par Cisco afin de garantir une connectivité correcte avec le Produit au moins sept (7) jours ouvrables avant l'installation prévue par Cisco.
- Vérifier que tout le matériel du Client (notamment le matériel de télécommunication, les circuits et tout autre matériel pertinent dont Cisco a besoin pour réaliser les Services) est clairement identifié.
- Mettre à disposition des locaux et un espace suffisant pour assurer l'installation de l'ensemble du matériel.
- Mettre à disposition des zones de stockage et assurer la sécurité sur le site du Client pour les produits avant et pendant les activités de mise en œuvre.
- Vérifier que la version de logiciel est déjà mise à jour et testée.

Vérification de la mise en œuvre

Responsabilités de Cisco

- Procéder aux tests de mise en œuvre (tests des ports et diagnostics), en vérifiant notamment la connectivité physique, la disponibilité du matériel, la configuration et la version de logiciel.
- Si les résultats du test de mise en œuvre ne répondent pas aux attentes de Cisco, ce dernier doit élaborer un plan d'action qui reprend les lacunes convenues et définit un calendrier pour la résolution des lacunes et la mise en place d'un nouveau test. Le calendrier devra être en phase avec l'achèvement du Service à prix fixe de mise à niveau des logiciels et des cartes de processeur d'acheminement dans les quatre-vingt-dix (90) jours civils à compter de l'envoi du Bon de commande à Cisco pour les Services décrits aux présentes. Cisco procèdera aux tests conformément au plan d'action mutuellement convenu.
- Effectuer les vérifications préalables et postérieures à la migration pour vérifier l'état avant et après la mise en œuvre de la mise à niveau.
- Fournir le Rapport de vérification de la mise en œuvre.

Responsabilités du Client

- Mettre à disposition le personnel et/ou l'accès au site du Client afin que Cisco puisse procéder aux tests de la mise en œuvre.
- Aider à élaborer le plan d'action visant à corriger les lacunes décelées par rapport aux résultats attendus.
- Apporter toutes les corrections à l'équipement fourni par le Client et/ou installé, telles qu'elles sont indiquées dans le plan d'action mutuellement convenu.
- Examiner le Rapport de vérification de la mise en œuvre.

Responsabilités générales du Client

- Le Client fournira à Cisco tous les renseignements demandés par Cisco sous cinq (5) Jours ouvrables suivant la réception de la demande. Tous les renseignements (notamment les conceptions, les topologies et les exigences) que le Client fournit sont censés 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.
- Le Client reconnaît que l'achèvement des Services dépend du fait qu'il s'acquitte de ses responsabilités, comme indiqué ci-après.
- 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 spécialistes en ingénierie de planification et de conception de l'architecture et les spécialistes en ingénierie de réseau.
- 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).
- Désigner un interlocuteur unique qui jouera le rôle de personne-ressource principale auprès du spécialiste en ingénierie Cisco désigné.
- Le Client doit fournir les ressources et le personnel décrits dans les sections concernant les Responsabilités du Client des présentes afin de permettre à Cisco (a) de fournir les Services dans une période ne devant pas dépasser trois (3) semaines, qui, à la discrétion de Cisco, peuvent ne pas être des semaines consécutives, et (b) de terminer la prestation des Services sous (90) jours civils après réception par Cisco du Bon de commande pour les Services.

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.