Description de service : « Advanced Services Configurable Services for Migration » Services configurables de migration des Services avancés

Ce document décrit les activités et les éléments livrables des Services configurables de migration des Services avancés.

1.1 Résumé du service

Les Services de migration vous aident à déployer de façon efficace de nouvelles solutions ou applications informatiques et réseau. Des experts vous aideront à :

- réduire les retards, les tâches répétitives et divers autres problèmes durant la mise en œuvre,
- minimiser les interruptions de votre réseau de production lors du déploiement,
- atteindre les objectifs métiers et techniques de la nouvelle solution.

Pour de plus amples informations sur le portefeuille de services Cisco; http://www.cisco.com/web/CA/services/portfolio/index_fr.html.

1.2 Documents connexes

Le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également disponibles à l'adresse www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ : (1) Glossaire, (2) Liste des services non couverts. Tous les termes en lettres capitales utilisés dans cette description revêtent la signification présentée dans le glossaire de termes.

1.3 Vente directe par Cisco

Si vous avez souscrit ces Services directement auprès de Cisco pour votre propre usage en interne, ce document est intégré à votre contrat cadre de services (MSA, Master Services Agreement), contrat de services complémentaires (ASA, Advanced Services Agreement) ou 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 standard applicables aux EDT indiquées à l'adresse URL http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html et intégrées à la présente Description de service en vertu de cette référence. Dans chaque cas, cette description de service doit être traitée comme un « Énoncé de travail » (EDT) relevant du plus récent contrat entre les parties ou selon les conditions générales standard applicables aux EDT, citées en référence ci-dessus.

Cisco devra fournir les activités et les éléments livrables des Services de migration AS-C décrits ci-dessous selon les options sélectionnées et détaillées sur le Bon de commande, et pour lesquels vous avez réglé à Cisco les frais appropriés. Cisco fournira une nomenclature de services, identifiant le devis Cisco d'exécution de services, décrivant de façon détaillée la nature et la durée des services fournis par Cisco. La délivrance par le client d'un bon de commande, faisant référence à l'identifiant de configuration associé à la nomenclature de services, constituera un accusé de réception et une acceptation des conditions de cette nomenclature de services. La disponibilité des services décrits dans le présent document et la prestation de services peuvent varier selon la région géographique.

1.4 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. Il ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat (s'il en existe un) qui régit les conditions 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.

1.5 Lieu des prestations

Les services seront exécutés à distance et sur site, conformément aux exigences et aux devis.

2.0 Table des matières

1.1 Résumé du service 1
1.2 Documents connexes 1
1.3 Vente directe par Cisco 1
1.4 Vente par un revendeur agréé Cisco 1
1.5 Lieu des prestations 2
2.0 Table des matières 3
3.0 Activités générales liées aux services 5
3.1 Gestion de projet 5
3.1.1 Responsabilités d'ordre général 5
3.1.2 Autres activités et éléments livrables du module Gestion de projet correspondant aux diverses architectures/technologies 6
3.1.3 RÉSEAU PRINCIPAL – ROUTAGE – COMMUTATION 6
3.1.4 OPTIQUE 6
4.0 Services d'assistance application 7
4.1 Découverte de la migration des applications 7
4.1.1 Responsabilités d'ordre général 7
4.1.2 Autres activités et éléments livrables du module Élaboration du plan de migration des applications correspondant aux diverses architectures/technologies 7
4.1.3 COMMUNICATIONS UNIFIÉES 7
4.2 Élaboration du plan de migration des applications 8
4.2.1 Responsabilités d'ordre général 8
4.2.2 Autres activités et éléments livrables du module Élaboration du plan de migration des applications correspondant aux diverses architectures/technologies 8
4.2.3 Communications unifiées 8
4.3 Tests en laboratoire préalables à la migration des applications 9
4.3.1 Responsabilités d'ordre général 9
4.3.2 Autres activités et éléments livrables du module Élaboration du plan de tests de la migration des applications correspondant aux diverses architectures/technologies 9
4.3.3 Communications unifiées 9
4.4 Élaboration du plan de tests de la migration des applications 10
4.4.1 Responsabilités d'ordre général 10
4.4.2 Autres activités et éléments livrables du module Élaboration du plan de tests de la migration des applications correspondant aux diverses architectures/technologies 10
4.4.3 Communications unifiées 10
4.5 Exécution de la migration des applications 11
4.5.1 Responsabilités d'ordre général 11
4.5.2 Autres activités et éléments livrables du module Exécution de la migration des applications correspondant aux diverses architectures/technologies 11
4.5.3 Communications unifiées 11
4.6 Assistance postérieure à la migration des applications 12
4.6.1 Responsabilités d'ordre général 12
4.6.2 Autres activités et éléments livrables du module Assistance postérieure à la migration des applications correspondant aux diverses architectures/technologies 12

4.6.3 Communications unifiées 12
4.7 Transfert de connaissances sur l'application 13
4.7.1 Responsabilités d'ordre général 13
4.7.2 Autres activités et éléments livrables du module Transfert de connaissances sur l'application correspondant aux diverses architectures/technologies 13
4.7.3 Communications unifiées 13
5.0 Services de soutien d'infrastructure 14
5.1 Développement de la procédure de migration de l'infrastructure 14
5.1.1 Responsabilités d'ordre général 14
5.1.2 Autres activités et éléments livrables du module Élaboration du plan de migration de l'infrastructure correspondant aux diverses architectures/technologies 14
5.1.3 Réseau principal – Routage – Commutation 14
5.1.4 Optique 15
5.2 Élaboration du document de procédures de tests de la migration de l'infrastructure 16
5.2.1 Responsabilités d'ordre général 16
5.2.2 Autres activités et éléments livrables du module Élaboration de la procédure de tests de la migration de l'infrastructure correspondant aux diverses architectures/technologies 16
5.2.3 Réseau principal – Routage – Commutation 16
5.2.4 Optique 16
5.3 Assistance à l'exécution de la migration de l'infrastructure 17
5.3.1 Responsabilités d'ordre général 17
5.3.2 Autres activités et éléments livrables du module Assistance à l'exécution de la migration de l'infrastructure correspondant aux diverses architectures/technologies 18
5.3.3 Réseau principal – Routage – Commutation 18
5.3.4 Optique 18
5.4 Assistance postérieure à la migration de l'infrastructure 19
5.4.1 Responsabilités d'ordre général 19
5.4.2 Autres activités et éléments livrables du module Assistance postérieure à la migration de l'infrastructure correspondant aux diverses architectures/technologies 19
5.4.3 Réseau principal – Routage – Commutation 19
5.4.4 Optique 19
5.5 Transfert de connaissances d'infrastructure 20
5.5.1 Responsabilités d'ordre général 20
5.5.2 Autres activités et éléments livrables du module Transfert de connaissances sur l'infrastructure correspondant aux diverses architectures/technologies 20
5.5.3 Réseau principal – Routage – Commutation 20
5.5.4 Optique 21
6.0 Responsabilités générales du client 22
7.0 Hypothèses et exclusions du projet 23
8.0 Procédure d'examen et d'approbation des documents livrables 24

3.0 Activités générales liées aux services

3.1 Gestion de projet

Une gestion de projet sera offerte pendant toute la durée du service, sous la direction d'un chef de projet qui sera notamment chargé d'organiser une réunion de lancement de projet, de développer un plan de projet, de programmer les ressources nécessaires au projet et de gérer les changements. Les services de gestion de projet seront offerts pendant toute la durée du projet.

3.1.1 Responsabilités d'ordre général

Responsabilités de Cisco

3.1.1.1 Fournir au Client la liste des membres désignés du personnel de Cisco et les rôles et responsabilités de chacun au titre de cette offre de Services de migration AS-C.

3.1.1.2 Fournir un Plan de gestion de projet (« PGP »). Le PGP est un document de référence à partir duquel le Chef de projet Cisco peut gérer les éléments livrables, évaluer l'avancement du projet et gérer les problèmes de modification ainsi que toute question courante.

3.1.1.3 Collaborer avec le client à l'identification et la documentation des relations de dépendance, risques et problèmes associés à l'achèvement réussi du projet.

3.1.1.4 Fournir un Calendrier du projet où figurent les éléments livrables, les jalons correspondants, les événements planifiés relatifs au projet, les ressources et les échelles de temps.

3.1.1.5 Participer lorsque nécessaire aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées

3.1.1.6 Fournir au client l'identité des membres du personnel devant accéder à ses locaux, au moins dix (10) jours ouvrables avant la date à laquelle lesdits membres nécessitent cet accès.

3.1.1.7 Transmettre au client un rapport hebdomadaire sur l'avancement du projet.

3.1.1.8 Fournir un rapport de mise à disposition, des actions à suivre, des leçons apprises et des exceptions (si nécessaire) au moment de l'achèvement du projet.

Responsabilités du client

3.1.1.9 Fournir au chef de projet Cisco la liste des membres désignés du personnel du Client et les rôles et responsabilités de chacun au titre de cette offre de Services de migration AS-C.

3.1.1.10 Veiller à ce que le personnel clé (notamment les responsables de la conception et de la planification de l'architecture, les ingénieurs réseau et les personnes en charge de l'exploitation du réseau) soit disponible pour fournir des informations et participer aux sessions d'examen, ateliers et autres activités de collecte d'informations. Le chef de projet du Client veillera à ce que Cisco dispose de l'ensemble des informations, données et documents raisonnablement nécessaires pour que Cisco puisse fournir les Services et se conformera aux responsabilités de Cisco énoncées dans la présente offre de Services de migration AS-C. Ces informations comprennent, sans toutefois s'y limiter : (i) des renseignements relatifs aux exigences professionnelles du client ainsi que celles liées au réseau, à la conception et à tout autre élément applicable; (ii) les documents fonctionnels et/ou techniques en lien avec lesdites exigences; et (iii) les cartes de topologie, les détails de configuration et l'infrastructure du réseau actuelle et proposée.

3.1.1.11 Identifier l'interlocuteur principal et un suppléant sur site en charge de la fourniture des renseignements, de l'obtention des autorisations d'accès et de la coordination avec les autres entités ou tiers en ce qui a trait aux services fournis sur le site.

3.1.1.12 Participer lorsque nécessaire aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées

3.1.1.13 Assurer la coordination avec les tiers externes, notamment pour les activités de télécommunications nationales, les éléments livrables et les calendriers.

3.1.1.14 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.

3.1.1.15 Fournir une signature autorisée pour la fourniture des Produits Cisco sur le site du Client.

Éléments livrables

3.1.1.16 Plan de gestion du projet

3.1.2 Autres activités et éléments livrables du module Gestion de projet correspondant aux diverses architectures/technologies

Voir la liste des architectures/technologies compatibles présentée ci-dessous.

3.1.3 RÉSEAU PRINCIPAL - ROUTAGE - COMMUTATION

Responsabilités de Cisco

3.1.3.1 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 3.1.1 ci-dessus

Responsabilités du client

3.1.3.2 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 3.1.1 ci-dessus

3.1.4 OPTIQUE

Responsabilités de Cisco

3.1.4.1 Pour les Services de mise à niveau logicielle optique, Cisco honorera les responsabilités indiquées dans le paragraphe 3.1.1 ci-dessus qui s'appliquent au Développement de la procédure de migration de l'infrastructure et à l'Assistance à l'exécution de la migration de l'infrastructure.

Responsabilités du client

3.1.4.2 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 3.1.1 ci-dessus

4.0 Services d'assistance application

La Migration des applications inclut les modules suivants : Découverte de la migration, Développement de la procédure de migration, Élaboration du plan de tests, Assistance à l'exécution de la migration, Exécution de la migration, Assistance postérieure à la production et Services de transfert de connaissances pour les applications de collaboration.

4.1 Découverte de la migration des applications

Cisco passera en revue les exigences du Client pour la migration et analysera la ou les applications existantes du Client pour évaluer la portée et l'admissibilité à la migration.

4.1.1 Responsabilités d'ordre général

Responsabilités de Cisco

4.1.1.1 Fournir au Client le Questionnaire de découverte pour la migration afin de recueillir les informations liées à l'environnement actuel devant faire l'objet de la migration.

4.1.1.2 Organiser des entretiens auprès du personnel technique clé du Client pour recueillir et analyser tous les composants existants applicables.

4.1.1.3 Examiner les exigences définitives liées aux applications avec le Client.

4.1.1.4 Cisco créera un Rapport de découverte de la migration, qui renfermera les exigences définitives liées aux applications, récapitulera les conclusions tirées de la phase de découverte et inclura toute action devant être réalisée par le Client.

4.1.1.5 Fournir au Client le Rapport de découverte de la migration qu'il devra ensuite examiner et approuver conformément à la « Procédure d'examen et d'approbation des documents livrables ».

Responsabilités du client

4.1.1.6 Désigner parmi ses effectifs les personnes responsables de la gestion des réseaux, de la sécurité, de l'exploitation et des applications qui devront collaborer avec Cisco aux activités de découverte.

4.1.1.7 Fournir à Cisco les schémas, la configuration et les normes de l'entreprise et/ou du secteur existants.

4.1.1.8 Communiquer les exigences définitives liées aux applications dans un délai de cinq (5) Jours ouvrables suivant la demande de Cisco en ce sens.

4.1.1.9 Examiner avec Cisco et approuver le Rapport de découverte de la migration conformément à la « Procédure d'examen et d'approbation des documents livrables ».

Éléments livrables

4.1.1.10 Questionnaire de découverte pour la migration

4.1.1.11 Rapport de découverte de la migration

4.1.2 Autres activités et éléments livrables du module Élaboration du plan de migration des applications correspondant aux diverses architectures/technologies

Voir la liste des architectures/technologies compatibles présentée ci-dessous.

4.1.3 COMMUNICATIONS UNIFIÉES

Responsabilités de Cisco

4.1.3.1 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 4.1.1 ci-dessus

Responsabilités du client

4.1.3.2 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 4.1.1 ci-dessus

4.2 Élaboration du plan de migration des applications

Cisco créera pour le Client un Document de procédures de la migration comprenant des procédures détaillées de migration, la ou les configurations des applications, les tâches de mise en service et un plan détaillé de lancement de chaque phase du programme de migration lorsqu'il y a lieu.

4.2.1 Responsabilités d'ordre général

Responsabilités de Cisco

4.2.1.1 Cisco créera le Document de procédures de la migration pour le ou les produits couverts par les activités de migration.

4.2.1.2 Organiser une ou plusieurs sessions de travail à distance pour discuter avec le Client de la stratégie évoluée de migration.

4.2.1.3 Examiner et finaliser tous les scénarios de migration basés sur les informations reçues des équipes du Client travaillant sur les réseaux, la sécurité, l'exploitation et les applications, selon le cas.

4.2.1.4 Fournir au Client le Document de procédures de la migration qu'il devra ensuite examiner et approuver conformément à la « Procédure d'examen et d'approbation des documents livrables ».

Responsabilités du client

4.2.1.5 Examiner avec Cisco et approuver le Document de procédures de la migration conformément à la « Procédure d'examen et d'approbation des documents livrables ».

4.2.1.6 Le Client reconnaît et accepte qu'en signant la version finale du Document de procédures de la migration, le Client et Cisco conviennent de ce qui suit : a) détails du programme de déploiement; b) chronologies de déploiement; c) topologies de déploiement et d) rôles et responsabilités correspondant à chaque scénario de déploiement.

Éléments livrables

4.2.1.7 Document de procédures de la migration des applications

4.2.2 Autres activités et éléments livrables du module Élaboration du plan de migration des applications correspondant aux diverses architectures/technologies

Voir la liste des architectures/technologies compatibles présentée ci-dessous.

4.2.3 Communications unifiées

Responsabilités de Cisco

4.2.3.1 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 4.2.1 ci-dessus

Responsabilités du client

4.2.3.2 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 4.2.1 ci-dessus

4.3 Tests en laboratoire préalables à la migration des applications

Cisco configurera un environnement dans un laboratoire Cisco afin de réaliser des tests préalables à la migration de l'environnement du Client inclus dans les activités de migration. Le laboratoire de tests reproduira l'infrastructure et l'environnement du Client.

4.3.1 Responsabilités d'ordre général

Responsabilités de Cisco

4.3.1.1 Identifier tous les risques majeurs et les consigner dans un Rapport des tests en laboratoire préalables à la migration.

4.3.1.2 Configurer le laboratoire de tests du processus de migration sur la base de l'environnement existant du Client.

4.3.1.3 Procéder à la migration conformément au Document de procédures de la migration dans le laboratoire de tests.

4.3.1.4 Collaborer avec le Client en vue de vérifier que la solution migrée fonctionne conformément aux spécifications.

4.3.1.5 Consigner les résultats des tests dans le Rapport des tests en laboratoire préalables à la migration.

4.3.1.6 Fournir au Client le Rapport des tests en laboratoire préalables à la migration qu'il devra ensuite examiner et approuver conformément à la « Procédure d'examen et d'approbation des documents livrables ».

Responsabilités du client

4.3.1.7 Fournir à Cisco un accès aux périphériques réseau existants.

4.3.1.8 Collaborer avec Cisco afin de vérifier que la solution migrée fonctionne conformément aux spécifications dans le laboratoire de tests.

4.3.1.9 Examiner avec Cisco et approuver le Rapport des tests en laboratoire préalables à la migration conformément à la « Procédure d'examen et d'approbation des documents livrables ».

Éléments livrables

4.3.1.10 Rapport des tests en laboratoire préalables à la migration

4.3.2 Autres activités et éléments livrables du module Élaboration du plan de tests de la migration des applications correspondant aux diverses architectures/technologies

Voir la liste des architectures/technologies compatibles présentée ci-dessous.

4.3.3 Communications unifiées

Responsabilités de Cisco

4.3.3.1 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 4.4.1 ci-dessus

Responsabilités du client

4.3.3.2 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 4.4.1 ci-dessus

4.4 Élaboration du plan de tests de la migration des applications

À partir du Document de procédures de la migration élaboré par Cisco, ce dernier collaborera avec le Client en vue de créer un Document de procédures de tests. Ce document présentera les tests que Cisco réalisera à l'issue de la migration pour vérifier que la solution est fonctionnelle et qu'elle répond aux exigences mentionnées dans le Rapport de découverte.

4.4.1 Responsabilités d'ordre général

Responsabilités de Cisco

4.4.1.1 Organiser une ou plusieurs séances de travail à distance pour discuter avec le Client des critères d'acceptation, des scénarios de tests, des procédures d'exécution et des outils de test qui seront utilisés.

4.4.1.2 Élaborer une procédure de tests à l'aide de renseignements fournis par le Client et sur la base du Rapport de découverte et du Document de procédures de la migration.

4.4.1.3 Fournir au Client le Document de procédures de tests de la migration qu'il devra ensuite examiner et approuver conformément à la « Procédure d'examen et d'approbation des documents livrables ».

Responsabilités du client

4.4.1.4 Collaborer avec Cisco pour identifier et documenter les critères d'acceptation et les scénarios de tests.

4.4.1.5 Examiner avec Cisco et approuver le Document de procédures de tests de la migration conformément à la « Procédure d'examen et d'approbation des documents livrables ».

Éléments livrables

4.4.1.6 Document de procédures de tests de la migration

4.4.2 Autres activités et éléments livrables du module Élaboration du plan de tests de la migration des applications correspondant aux diverses architectures/technologies

Voir la liste des architectures/technologies compatibles présentée ci-dessous.

4.4.3 Communications unifiées

Responsabilités de Cisco

4.4.3.1 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 4.4.1 ci-dessus

Responsabilités du client

4.4.3.2 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 4.4.1 ci-dessus

4.5 Exécution de la migration des applications

Cisco suivra les étapes définies dans le Document de procédures de la migration et testera la solution migrée en réalisant une comparaison avec les critères et les scénarios de tests présentés dans le Document de procédures de tests de la migration.

4.5.1 Responsabilités d'ordre général

Responsabilités de Cisco

4.5.1.1 Recueillir des informations sur l'infrastructure existante et valider tous les pré-requis de déploiement afin de garantir la réussite de la migration.

4.5.1.2 Vérifier que le calendrier de contingence, l'échéancier de retour à l'exploitation normale et les calendriers sont en place, conformément au Document de procédures de la migration.

4.5.1.3 Réaliser les activités de migration, sur site ou à distance, pouvant comprendre : a) la vérification de l'ensemble des versions et mises à niveau logicielles, le cas échéant; b) la mise à niveau et/ou le remplacement du matériel nécessaire et c) la configuration des logiciels.

4.5.1.4 En collaboration avec le Client, exécuter les tests de migration conformément au Document de procédures du plan de tests de la migration.

4.5.1.5 Consigner les résultats de l'exécution de la procédure de tests de la migration dans un Document des résultats des tests de la migration.

4.5.1.6 Le cas échéant, demander au Client d'apposer sa signature lors de l'achèvement de la migration et des tests des applications.

Responsabilités du client

4.5.1.7 Coordonner et développer avec l'aide de Cisco un calendrier de déploiement répondant aux exigences de gestion des changements et des versions du Client, en fonction de la disponibilité des consultants Cisco.

4.5.1.8 Fournir tous les équipements nécessaires aux tests spécialisés, sauf accord contraire avec Cisco.

4.5.1.9 Gérer la livraison, l'installation et la configuration du matériel non fourni par Cisco, mais requis pour fonctionner avec ou au sein de l'équipement fourni par Cisco.

4.5.1.10 Si besoin est, rendre disponible tout personnel et/ou accès au site du client final pour que Cisco puisse réaliser les scénarios du programme de tests de déploiement d'infrastructure.

4.5.1.11 Assurer la gestion des procédures internes de changement du client.

4.5.1.12 Fournir un accès physique aux installations, un accès à distance au réseau (par exemple, via IPSec VPN), la documentation pertinente du réseau et les configurations des périphériques.

4.5.1.13 Le cas échéant, lors de l'achèvement de la migration et des tests des applications, apposer une signature pour les services fournis par Cisco.

Éléments livrables

4.5.1.14 Document des résultats des tests de la migration

4.5.2 Autres activités et éléments livrables du module Exécution de la migration des applications correspondant aux diverses architectures/technologies

Voir la liste des architectures/technologies compatibles présentée ci-dessous.

4.5.3 Communications unifiées

Responsabilités de Cisco

4.5.3.1 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 4.5.1 ci-dessus

Responsabilités du client

4.5.3.2 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 4.5.1 ci-dessus

4.6 Assistance postérieure à la migration des applications

Cisco fournira au maximum huit (8) heures ouvrables consécutives d'assistance postérieure à la mise en œuvre dans le cadre de la Migration des applications.

4.6.1 Responsabilités d'ordre général

Responsabilités de Cisco

4.6.1.1 Examiner les problèmes techniques non résolus concernant la migration des applications.

4.6.1.2 Participer avec le client aux appels conférence sur la situation de l'infrastructure après le déploiement.

4.6.1.3 Identifier et surveiller les dossiers du CAT de Cisco et aider à résoudre les problèmes signalés.

4.6.1.4 Notifier sans délai tout problème technique pouvant avoir une incidence sur la migration des applications.

Responsabilités du client

4.6.1.5 Fournir à Cisco un accès distant ou sur site au divers périphériques de réseau.

4.6.1.6 Fournir tous les mots de passe nécessaires pour accéder aux périphériques de réseau.

4.6.1.7 Fournir les contacts appropriés nécessaires durant les activités de diagnostic.

4.6.1.8 Le client est responsable d'ouvrir tous les cas référés à l'équipe CAT Cisco lorsque nécessaire.

4.6.1.9 Fournir sur site le personnel nécessaire pour participer aux activités de diagnostic.

4.6.1.10 Fournir les outils de diagnostic (pouvant inclure des outils de collecte de données) pour diagnostiquer les problèmes découverts en phase de post-production.

4.6.2 Autres activités et éléments livrables du module Assistance postérieure à la migration des applications correspondant aux diverses architectures/technologies

Voir la liste des architectures/technologies compatibles présentée ci-dessous.

4.6.3 Communications unifiées

Responsabilités de Cisco

4.6.3.1 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 4.6.1 ci-dessus

Responsabilités du client

4.6.3.2 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 4.6.1 ci-dessus

4.7 Transfert de connaissances sur l'application

Cisco fournira un transfert de connaissances dans le cadre de la Migration des applications.

4.7.1 Responsabilités d'ordre général

Responsabilités de Cisco

4.7.1.1 Fournir des informations au client concernant tout prérequis de cours pour tous les membres du personnel du client désignés pour assister aux ateliers sur le transfert des connaissances.

4.7.1.2 Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après la fin du programme de déploiement/migration, conclure une entente sur le lieu et la date de début du ou des ateliers de transfert de connaissances.

4.7.1.3 Organiser une session de transfert de connaissances à distance concernant le déploiement, avec une durée limitée à un (1) jour ouvrable de transfert de connaissances relatives au mandat des services pour un maximum de douze (12) participants.

4.7.1.4 Fournir les supports de transfert des connaissances connexes, le cas échéant.

Responsabilités du client

4.7.1.5 Désigner un interlocuteur unique (tel qu'un chef de projet ou un ingénieur chef d'équipe) pour tout ce qui concerne le transfert de connaissances d'infrastructure.

4.7.1.6 Fournir des informations supplémentaires sur les exigences du Client afin que Cisco puisse offrir un transfert de connaissances plus ciblé et bien adapté.

4.7.1.7 Au moins cinq (5) Jours ouvrables avant le début de l'atelier de transfert de connaissances, fournir à Cisco le nom et le profil général des participants à l'atelier.

4.7.1.8 Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après la fin du programme de déploiement/migration, conclure une entente avec Cisco sur le format, le lieu et la date de début de l'atelier de transfert de connaissances.

4.7.1.9 Si le ou les ateliers de transfert de connaissances ont lieu dans les installations du client, s'assurer que l'endroit est convenable et possède toutes les ressources nécessaires au déroulement de l'atelier de transfert de connaissances, à la discrétion de Cisco.

4.7.1.10 S'assurer que les employés du client participant à l'atelier de transfert de connaissances respectent tous les préalables de cours définis par Cisco.

Éléments livrables

4.7.1.11 Transfert de connaissances reliées en format électronique ou papier, s'il y a lieu.

4.7.2 Autres activités et éléments livrables du module Transfert de connaissances sur l'application correspondant aux diverses architectures/technologies

Voir la liste des architectures/technologies compatibles présentée ci-dessous.

4.7.3 Communications unifiées

Responsabilités de Cisco

4.7.3.1 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 4.7.1 ci-dessus

Responsabilités du client

4.7.3.2 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 4.7.1 ci-dessus

5.0 Services de soutien d'infrastructure

La Migration de l'infrastructure inclut les modules suivants : Développement de la procédure de migration, Élaboration du plan de tests, Assistance à l'exécution de la migration, Exécution du plan de tests, Assistance postérieure à la production et Transfert de connaissances, et ce dans les domaines suivants : réseau, stockage, systèmes informatiques et technologies qui soutiennent les applications professionnelles.

5.1 Développement de la procédure de migration de l'infrastructure

Cisco créera pour le Client un Document de procédures de la migration comprenant des procédures détaillées de migration, la ou les configurations des périphériques applicables, les tâches de mise en service et un plan détaillé de lancement de chaque phase du programme de migration lorsqu'il y a lieu.

5.1.1 Responsabilités d'ordre général

Responsabilités de Cisco

5.1.1.1 Cisco créera le Document de procédures de la migration pour l'infrastructure couverte par les activités de migration.

5.1.1.2 Organiser une ou plusieurs sessions de travail à distance pour discuter avec le Client de la stratégie évoluée de migration.

5.1.1.3 Examiner et finaliser tous les scénarios de migration basés sur les informations reçues des équipes du Client travaillant sur les réseaux, la sécurité, l'exploitation et les applications, selon le cas.

5.1.1.4 Collaborer avec le Client en vue d'identifier les critères de réussite décisifs pour la migration ainsi que les exigences non fonctionnelles telles que la stabilité, la disponibilité et les performances, et consigner ces éléments dans le Document de procédures de la migration.

5.1.1.5 Fournir au Client le Document de procédures de la migration qu'il devra ensuite examiner et approuver conformément à la « Procédure d'examen et d'approbation des documents livrables ».

Responsabilités du client

5.1.1.6 Examiner avec Cisco et approuver le Document de procédures de la migration conformément à la « Procédure d'examen et d'approbation des documents livrables ».

5.1.1.7 Le Client reconnaît et accepte qu'en signant la version finale du Document de procédures de la migration, le Client et Cisco conviennent de ce qui suit : a) détails du programme de déploiement; b) chronologies de déploiement; c) topologies de déploiement et d) rôles et responsabilités correspondant à chaque scénario de déploiement.

Éléments livrables

5.1.1.8 Document de procédures de la migration de l'infrastructure

5.1.2 Autres activités et éléments livrables du module Élaboration du plan de migration de l'infrastructure correspondant aux diverses architectures/technologies

Voir la liste des architectures/technologies compatibles présentée ci-dessous.

5.1.3 Réseau principal - Routage - Commutation

Responsabilités de Cisco

5.1.3.1 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 5.1.1 ci-dessus

Responsabilités du client

5.1.3.2 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 5.1.1 ci-dessus

5.1.4 Optique

Responsabilités de Cisco

5.1.4.1 Pour les Services de mise à niveau logicielle optique, Cisco honorera les responsabilités indiquées dans le paragraphe 5.1.1 ci-dessus qui s'appliquent à l'analyse des logiciels du réseau actuel, au développement d'une méthode de procédures et à la gestion du projet.

Responsabilités du client

5.1.4.2 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 5.1.1 ci-dessus

5.2 Élaboration du document de procédures de tests de la migration de l'infrastructure

À partir de l'évaluation approuvée par Cisco et/ou des documents de conception technique disponibles, Cisco collaborera avec le Client pour créer une Procédure de tests. Cisco examinera le programme préliminaire de tests devant être préparé par le client, puis proposera de nouveaux éléments de contenu et des modifications lui paraissant nécessaires en fonction de sa compréhension des objectifs du client.

5.2.1 Responsabilités d'ordre général

Responsabilités de Cisco

5.2.1.1 Organiser une ou plusieurs séances de travail à distance pour discuter avec le client du programme de tests de déploiement de niveau supérieur, des scénarios de tests, des procédures d'exécution et des outils de test qui seront utilisés.

5.2.1.2 Élaborer une procédure de tests à l'aide du document de conception de base (LLD) fourni par le Client et approuvé par Cisco, ainsi qu'avec l'aide de la procédure de mise en œuvre, prenant en compte les renseignements du Client relatifs au déploiement de l'infrastructure du réseau.

5.2.1.3 Documenter toutes les informations et les détails des programmes préliminaires de tests et de déploiement (y compris les critères d'échec et de réussite) dans le cadre de la Procédure de tests du réseau.

5.2.1.4 Fournir au Client une Procédure de tests d'infrastructure qu'il devra ensuite examiner et approuver conformément à la « Procédure d'examen et d'approbation des documents livrables ».

Responsabilités du client

5.2.1.5 Fournir le document LLD d'infrastructure, devant être approuvé par Cisco et que Cisco utilisera pour élaborer la version finale du programme de tests.

5.2.1.6 Examiner et approuver le programme de tests d'infrastructure conformément à la « Procédure d'examen et d'approbation des documents livrables ».

Éléments livrables

5.2.1.7 Procédure de tests de la migration de l'infrastructure

5.2.2 Autres activités et éléments livrables du module Élaboration de la procédure de tests de la migration de l'infrastructure correspondant aux diverses architectures/technologies

Voir la liste des architectures/technologies compatibles présentée ci-dessous.

5.2.3 Réseau principal - Routage - Commutation

Responsabilités de Cisco

5.2.3.1 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 5.2.1 ci-dessus

Responsabilités du client

5.2.3.2 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 5.2.1 ci-dessus

5.2.4 Optique

Responsabilités de Cisco

5.2.4.1 Pour les Services de mise à niveau logicielle optique, Cisco n'honorera pas les responsabilités indiquées dans l'Élaboration de la procédure de tests de l'infrastructure.

Responsabilités du client

5.2.4.2 Pour les Services de mise à niveau logicielle optique, le Client n'aura pas besoin d'honorer les responsabilités indiquées dans l'Élaboration de la procédure de tests de l'infrastructure.

5.3 Assistance à l'exécution de la migration de l'infrastructure

Cisco fournira une assistance consultative au Client pour configurer, tester et vérifier la mise en œuvre de l'infrastructure afin de confirmer que le déploiement est conforme aux spécifications approuvées par Cisco de la Conception détaillée d'infrastructure du Client, de la Procédure de déploiement de réseau d'infrastructure et de la Procédure de tests d'infrastructure.

5.3.1 Responsabilités d'ordre général

Responsabilités de Cisco

5.3.1.1 Collecter des informations sur l'infrastructure existante et valider tous les préalables de déploiement afin de garantir la réussite du déploiement.

5.3.1.2 Fournir au Client des activités d'assistance pour la mise en œuvre, sur site ou à distance, pouvant comprendre : a) la vérification des mises à niveau et de la version de tous les logiciels/équipements, selon le cas et b) la configuration des logiciels et des équipements.

5.3.1.3 Le cas échéant, collaborer avec le Client pour exécuter les tests de déploiement d'infrastructure figurant dans le Document de procédures de tests de déploiement d'infrastructure élaboré par le Client et approuvé par Cisco.

5.3.1.4 Le cas échéant, consigner les résultats de la Procédure de tests.

5.3.1.5 Le cas échéant, recommander des modifications à apporter à la Procédure de tests, à la méthodologie des tests et/ou à l'exécution des tests en fonction des données collectées précisément lors de cette phase, si besoin est.

5.3.1.6 Le cas échéant, actualiser la conception technique détaillée élaborée par le Client et approuvée par Cisco, afin de documenter les composants, les périphériques et les applications de façon à ce qu'ils soient conformes au « modèle construit ».

5.3.1.7 Le cas échéant, demander au Client d'apposer sa signature lors de l'achèvement des tests de la Mise en œuvre de l'infrastructure et de la Procédure de tests.

Responsabilités du client

5.3.1.8 Mettre à disposition ses employés responsables de l'exécution des tâches de planification du déploiement, notamment pour : a) aider les ingénieurs Cisco à actualiser le modèle détaillé d'infrastructure; b) aider les ingénieurs Cisco à actualiser au besoin les procédures détaillées de déploiement et la configuration de périphériques spécifiques; c) aider les ingénieurs Cisco à actualiser au besoin les procédures de tests lorsque des modifications sont apportées aux scénarios de la Procédure de tests de déploiement d'infrastructure et d) définir et documenter les procédures de reprise après catastrophe.

5.3.1.9 Coordonner et développer avec l'aide de Cisco un calendrier de déploiement répondant aux exigences de gestion des changements et des versions du client, en fonction de la disponibilité des consultants Cisco.

5.3.1.10 Installer les Produits Cisco conformément à leurs spécifications.

5.3.1.11 Fournir tous les équipements nécessaires aux tests spécialisés, sauf accord contraire avec Cisco.

5.3.1.12 Gérer la livraison, l'installation et la configuration de l'équipement non fourni par Cisco, mais requis pour fonctionner avec ou comme une partie de l'équipement fourni par Cisco.

5.3.1.13 Si besoin est, rendre disponible tout personnel et/ou accès au site du Client pour que Cisco puisse réaliser les scénarios de la Procédure de tests de déploiement d'infrastructure.

5.3.1.14 Assurer la gestion des procédures internes de changement du client.

5.3.1.15 Fournir un accès aux périphériques de réseau.

5.3.1.16 Fournir un accès physique aux installations, un accès à distance au réseau (par exemple, via IPSec VPN), la documentation pertinente du réseau et les configurations des périphériques.

5.3.1.17 Mettre à disposition ses employés responsables de l'exécution des tâches de planification du déploiement, notamment pour : a) assembler les composants de système dans la zone de préparation, s'il y a lieu; b) installer les équipements informatiques et les logiciels, s'il y a lieu; c) installer les câbles et les autres équipements de connexion physique, s'il y a lieu; d) déployer et configurer le modèle détaillé avec l'aide des ingénieurs Cisco; e) exécuter les scénarios de tests d'utilisation de la Procédure de déploiement avec l'aide des ingénieurs Cisco et f) évaluer les résultats des tests par rapport aux critères d'acceptation, avec l'aide des ingénieurs Cisco.

5.3.1.18 Apporter toutes les corrections demandées au matériel fourni et/ou installé par le client.

5.3.1.19 S'il y a lieu, fournir des informations et aider à actualiser le document de modèle détaillé d'infrastructure approuvé par Cisco, en y ajoutant les données finales du déploiement réel.

5.3.1.20 Le cas échéant, lors de l'achèvement des tests de la Mise en œuvre de l'infrastructure et de la Procédure de tests, apposer une signature pour les services de mise en œuvre fournis.

Éléments livrables

5.3.1.21 Résultats des tests d'infrastructure

5.3.2 Autres activités et éléments livrables du module Assistance à l'exécution de la migration de l'infrastructure correspondant aux diverses architectures/technologies

Voir la liste des architectures/technologies compatibles présentée ci-dessous.

5.3.3 Réseau principal - Routage - Commutation

Responsabilités de Cisco

5.3.3.1 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 5.3.1 ci-dessus.

Responsabilités du client

5.3.3.2 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 5.3.1 ci-dessus

5.3.4 Optique

Responsabilités de Cisco

5.3.4.1 Pour les Services de mise à niveau logicielle optique, Cisco honorera les responsabilités indiquées dans le paragraphe 5.3.1 ci-dessus qui s'appliquent à l'assistance consultative à distance pour les éléments suivants : exécution du téléchargement des logiciels, exécution de l'activation des logiciels et gestion du projet.

Responsabilités du client

5.3.4.2 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 5.3.1 ci-dessus

5.4 Assistance postérieure à la migration de l'infrastructure

Cisco fournira une assistance postérieure à la mise en œuvre dans le cadre de ses Services de déploiement d'infrastructure.

5.4.1 Responsabilités d'ordre général

Responsabilités de Cisco

5.4.1.1 Examiner les problèmes techniques non résolus concernant le déploiement d'infrastructure

5.4.1.2 Participer avec le client aux appels conférence sur la situation de l'infrastructure après le déploiement.

5.4.1.3 Collaborer avec l'équipe CAT Cisco pour aider à résoudre les problèmes transmis à un niveau supérieur.

5.4.1.4 Notifier sans délai tout problème technique pouvant avoir une incidence sur le déploiement d'infrastructure.

Responsabilités du client

5.4.1.5 Fournir à Cisco un accès distant ou sur site au divers périphériques de réseau.

5.4.1.6 Fournir tous les mots de passe nécessaires pour accéder aux périphériques de réseau.

5.4.1.7 Fournir les contacts appropriés nécessaires durant les activités de diagnostic.

5.4.1.8 Le client est responsable d'ouvrir tous les cas référés à l'équipe CAT Cisco lorsque nécessaire.

5.4.1.9 Fournir sur site le personnel nécessaire pour participer aux activités de diagnostic.

5.4.1.10 Fournir les outils de diagnostic (pouvant inclure des outils de collecte de données) pour diagnostiquer les problèmes découverts en phase de post-production.

5.4.2 Autres activités et éléments livrables du module Assistance postérieure à la migration de l'infrastructure correspondant aux diverses architectures/technologies

Voir la liste des architectures/technologies compatibles présentée ci-dessous.

5.4.3 Réseau principal - Routage - Commutation

Responsabilités de Cisco

5.4.3.1 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 5.4.1 ci-dessus. Le jour ouvrable suivant l'achèvement de l'Assistance à l'exécution de la migration de l'infrastructure, un Ingénieur réseau Cisco fournira jusqu'à quarante (40) heures consécutives d'assistance à distance postérieure à la migration les jours ouvrables pour honorer les responsabilités définies au paragraphe 5.4.1 ci-dessus. Immédiatement suite à cela et dans le cas où une Assistance supplémentaire postérieure à la migration de l'infrastructure est souhaitée, le Client peut acheter des tranches de quarante heures consécutives d'Assistance postérieure à la migration de l'infrastructure, dans la limite de deux cents heures consécutives.

Responsabilités du client

5.4.3.2 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 5.4.1 ci-dessus

5.4.4 Optique

Responsabilités de Cisco

5.4.4.1 Pour les Services de mise à niveau logicielle optique, Cisco n'honorera pas les responsabilités indiquées dans l'Assistance postérieure à la migration de l'infrastructure.

Responsabilités du client

5.4.4.2 Pour les Services de mise à niveau logicielle optique, le Client n'aura pas besoin d'honorer les responsabilités indiquées dans l'Assistance postérieure à la migration.

5.5 Transfert de connaissances d'infrastructure

Cisco organisera un transfert de connaissances dans le cadre des Services.

5.5.1 Responsabilités d'ordre général

Responsabilités de Cisco

5.5.1.1 Fournir des informations au client concernant tout prérequis de cours pour tous les membres du personnel du client désignés pour assister aux ateliers sur le transfert des connaissances.

5.5.1.2 Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après la fin du programme de déploiement/migration, conclure une entente sur le lieu et la date de début du ou des ateliers de transfert de connaissances.

5.5.1.3 Organiser une session de transfert de connaissances sur site ou à distance concernant le déploiement, avec une durée limitée à un (1) jour ouvrable de transfert de connaissances relatives au mandat des services pour un maximum de douze (12) participants.

5.5.1.4 Fournir les supports de transfert des connaissances connexes, le cas échéant.

Responsabilités du client

5.5.1.5 Désigner un interlocuteur unique (tel qu'un chef de projet ou un ingénieur chef d'équipe) pour tout ce qui concerne le transfert de connaissances d'infrastructure.

5.5.1.6 Fournir des informations supplémentaires sur les exigences du Client afin que Cisco puisse offrir un transfert de connaissances plus ciblé et bien adapté.

5.5.1.7 Au moins cinq (5) Jours ouvrables avant le début de l'atelier de transfert de connaissances, fournir à Cisco le nom et le profil général des participants à l'atelier.

5.5.1.8 Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après la fin du programme de déploiement/migration, conclure une entente avec Cisco sur le format, le lieu et la date de début de l'atelier de transfert de connaissances.

5.5.1.9 Si le ou les ateliers de transfert de connaissances ont lieu dans les installations du client, s'assurer que l'endroit est convenable et possède toutes les ressources nécessaires au déroulement de l'atelier de transfert de connaissances, à la discrétion de Cisco.

5.5.1.10 S'assurer que les employés du client participant à l'atelier de transfert de connaissances respectent tous les préalables de cours définis par Cisco.

Éléments livrables

5.5.1.11 Transfert de connaissances reliées en format électronique ou papier, s'il y a lieu.

5.5.2 Autres activités et éléments livrables du module Transfert de connaissances sur l'infrastructure correspondant aux diverses architectures/technologies

Voir la liste des architectures/technologies compatibles présentée ci-dessous.

5.5.3 Réseau principal - Routage - Commutation

Responsabilités de Cisco

5.5.3.1 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 5.5.1 ci-dessus

Responsabilités du client

5.5.3.2 Aucune responsabilité n'est définie en sus de celles figurant dans la section 5.5.1 ci-dessus

5.5.4 Optique

Responsabilités de Cisco

5.5.4.1 Pour les Services de mise à niveau logicielle optique, Cisco n'honorera pas les responsabilités indiquées dans le Transfert de connaissances.

Responsabilités du client

Pour les Services de mise à niveau logicielle optique, le Client n'aura pas besoin d'honorer les responsabilités indiquées dans le Transfert de connaissances.

6.0 Responsabilités générales du client

6.1.1.1 Toutes les informations (telles que, mais sans s'y limiter : les conceptions, les topologies, les exigences) fournies par le client sont supposées être à jour et valides pour l'environnement actuel du client. Les services réalisés par Cisco sont basés sur les informations fournies à ce dernier par le client au moment des services.

6.1.1.2 Le client doit s'assurer que tous les contrats avec ses propres fournisseurs et sociétés tierces sont parfaitement exécutés et reflètent de bonnes conditions permettant de satisfaire pleinement les exigences professionnelles du client. En outre, le client est responsable de tous les paiements, de l'exécution des travaux et de toutes les entités indépendantes de Cisco affectées ou travaillant sur ce service conformément à cette description de service.

6.1.1.3 Le client reconnaît que l'achèvement des services dépend du fait qu'il s'acquitte de ses responsabilités, comme indiqué ci-après.

6.1.1.4 Identifier le personnel du client et définir le rôle de chacun dans la participation aux services. Les membres d'un tel personnel peuvent comprendre, mais sans s'y limiter, les ingénieurs de la planification et de la conception de l'architecture et les ingénieurs réseau.

6.1.1.5 Vérifier que le personnel du client est disponible pendant l'exécution des services pour fournir des informations et pour participer aux sessions de collecte d'informations prévues (telles que des entretiens, des réunions d'analyse ou des conférences téléphoniques).

6.1.1.6 Durant l'exécution des services sur le site, le client doit fournir à Cisco un accès raisonnable aux équipements informatiques, aux bâtiments, aux espaces de travail et aux lignes téléphoniques.

6.1.1.7 Sauf accord contraire entre les parties, le client doit répondre dans les cinq (5) jours ouvrables à toute demande de documentation ou d'informations pour les besoins des services.

7.0 Hypothèses et exclusions du projet

7.1.1.1 Les prestations et les prix des prestations sont basés sur les hypothèses et exclusions suivantes (« Hypothèses »).

7.1.1.2 Le client est responsable de la détermination et du déploiement des exigences techniques du client et de la mise en œuvre des recommandations fournies par Cisco. Les recommandations de Cisco sont basées sur les informations fournies à ce dernier par le client au moment des services. Cisco ne peut être sous aucune circonstance responsable de l'exactitude ou de l'intégralité des informations contenues dans ses recommandations.

7.1.1.3 La description des services doit être lue conjointement avec le document Hypothèses et exclusions générales relatives aux services avancés, disponible sur www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice, lequel est incorporé aux présentes à titre de référence. En cas de conflit entre les dispositions de cette description des services et ledit document, les dispositions de cette description des services prévaudront.

7.1.1.4 Tous les services seront fournis en anglais, sauf disposition contraire prise entre les parties.

7.1.1.5 Le client reconnaît expressément et accepte qu'il sera seul responsable de la détermination et du déploiement des exigences relatives à la solution d'architecture du client, ainsi que de la mise en œuvre des recommandations formulées par Cisco. Cisco ne peut être sous aucune circonstance responsable de l'exactitude ou de l'intégralité des informations contenues dans quelque rapport que ce soit.

7.1.1.6 Les services ne comprennent pas la planification ou l'exécution des mises à niveau des logiciels. Si elles sont nécessaires, ces prestations peuvent faire l'objet de devis séparés.

7.1.1.7 Les services ne comprennent pas la migration des points de terminaison existants vers la nouvelle infrastructure. Ces activités demeurent sous la responsabilité du client.

7.1.1.8 Ce devis de services suppose que les travaux seront exécutés durant les heures de bureau normales.

7.1.1.9 Les services ne comprennent pas les applications supplémentaires non mentionnées dans la description des services. Les présentes supposent que le réseau local/grand réseau du client respecte ou dépasse les spécifications publiées par Cisco concernant les solutions d'architecture.

7.1.1.10 À la discrétion de Cisco, les services seront fournis par Cisco ou par des personnes, sous-traitants, agents, fournisseurs ou organismes employés par Cisco ou embauchés sous contrat.

8.0 Procédure d'examen et d'approbation des documents livrables

Pour les documents livrables soumis à un examen et à une approbation par le client, les parties se conformeront à la procédure d'examen et d'approbation suivante :

8.1.1.1 Cisco présentera au client l'ébauche du document livrable lorsque ce dernier est prêt à être examiné et approuvé.

8.1.1.2 Le client procèdera alors à l'examen de l'ébauche du document livrable avec Cisco, en fournissant des commentaires écrits ou en approuvant le document livrable dans un délai de deux (2) jours ouvrables à l'issue de l'examen en question.

8.1.1.3 Si aucun commentaire ou aucune approbation n'est reçu(e) par Cisco au cours de cette période, le document livrable tel qu'il a été fourni par Cisco sera considéré comme ayant été accepté par le client.

8.1.1.4 Si le client formule des commentaires, Cisco y répondra de manière opportune et cette procédure d'examen et d'approbation sera réitérée.

8.1.1.5 Aucun autre service ne sera fourni jusqu'à ce que Cisco reçoive du client son acceptation des documents livrables.

8.1.1.6 Si le client insiste néanmoins pour que Cisco exécute d'autres services, le ou les documents livrables présentés par Cisco seront considérés acceptés.