<<Service Description: Advanced Services – Fixed Price>>
Description de service : Services avancés – Prix fixe

<<Cisco Data Center Deployment Service for SAP HANA - 1 site (ASF-DCV1-HANA-TDIS)>>
Service de déploiement de centres de données Cisco pour SAP HANA - 1 site (ASF-DCV1-HANA-TDIS)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service de déploiement de centres de données Cisco pour SAP HANA - 1 site.

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 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 centres de données Cisco pour SAP HANA - 1 site

Résumé du service

Le Service de déploiement de centres de données Cisco pour SAP HANA - 1 site fournit une Intégration de centres de données sur mesure (TDI) avec un assemblage et une installation sur site des composants du système d'intégration de centre de données de la solution SAP HANA conformément au présent document. À la fin de la prestation des services d'assemblage et d'installation, Cisco vérifiera que la configuration HANA est conforme aux spécifications actuelles de Cisco. Ce service comprend les éléments suivants :

- Déploiement de six (6) instances HANA au maximum
- Déploiement de six (6) nœuds informatiques HANA au maximum
- Haute disponibilité par le biais du basculement automatique de l'hôte HANA ou par le biais de la réplication du système HANA (basculement manuel)
- Tests de vérification du matériel SAP HANA pour un maximum de deux (2) systèmes de production d'intégration de centre de données (TDI) pour la solution HANA
- Conteneurs de base de données multilocataires
- VMware pour la solution HANA
- Configuration de l'interconnexion de la trame

Les services ne comprennent pas une installation physique (montage sur bâti et empilage), les tests de reprise après sinistre, la configuration du stockage, le chargement des données, les modifications des configurations avancées ou les modifications des applications SAP HANA.

Lieu de la prestation

La prestation des services au Client s'effectue sur site et à distance.

Gestion de projets

La gestion de projets sera proposée conjointement avec les Services et sera limitée à la gestion des Services et des produits livrables, tel que décrit. Les services de gestion de projets seront fournis pendant toute la durée du projet.

Responsabilités de Cisco

- Travailler avec le Client pour la planification d'une (1) téléconférence et pour déterminer les participants à cette dernière.
- Recueillir les renseignements auprès du Client avant le début de la téléconférence, notamment : a) le calendrier et les objectifs du projet; b) les motivations commerciales, techniques et opérationnelles; c) les renseignements sur la topologie du réseau.
- Au besoin, fournir au Client un questionnaire sur les exigences que ce dernier devra remplir.
- Organiser une téléconférence avec le Client avant de commencer la prestation du service pour discuter des renseignements recueillis et pour passer en revue le programme de l'atelier stratégique.
- Travailler avec le Client pour planifier un (1) atelier stratégique, de trois (3) jours au maximum, et déterminer les participants à l'atelier.
- Organiser avec le Client l'atelier qui se tiendra sur le site de Cisco ou du Client.

Responsabilités du Client

- Fournir au chef de projet (PM) Cisco la liste des membres du personnel du Client et les rôles et responsabilités de chacun.
- Travailler avec le chef de projet Cisco pour s'assurer que le commanditaire du projet chez le Client, les parties prenantes majeures et tous les membres de l'équipe de projet reçoivent les communications relatives au projet et sont inclus dans les sessions de communication programmées régulièrement.
- Collaborer avec Cisco pour planifier la réunion de lancement et communiquer le programme de la réunion aux parties prenantes du Client.
- Examiner avec Cisco le calendrier du projet, les objectifs, les Services et les produits livrables ainsi que les rôles et les responsabilités.
- Organiser la disponibilité des installations nécessaires pour les réunions sur site (p. ex. salles de conférence, projecteurs et ponts de conférence).
- Participation aux réunions d'analyse du projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Collaborer avec Cisco afin de déterminer les objectifs spécifiques et les facteurs de réussite essentiels.
- Informer Cisco de toute modification de planification relative à ce projet au moins dix (10) jours ouvrables avant l'activité prévue.

Analyse de la conception d'intégration de centre de données de la solution SAP HANA

Responsabilités de Cisco

- Travailler avec le Client pour comprendre l'état actuel de son environnement de Centre de données qui sera utilisé pour le déploiement, notamment la topologie de réseau existante, la connectivité interne du centre de données, le dimensionnement du réseau, la virtualisation et les services SAN.
- Analyser la Conception de base de l'Unified Computing System du Client conformément aux données de ce dernier.
- Analyser les connexions UCS au sein du Réseau et du Stockage.
- Analyser la « Nomenclature » et fournir des recommandations d'optimisation.
- Analyser les éléments de service pris en charge dans le service pour déterminer ceux qui seront compris dans le déploiement du Client.
- Fournir au Client un formulaire de collecte de renseignements pour obtenir les renseignements relatifs à l'adressage et au système pour le déploiement de la solution SAP HANA.
- Confirmer les Versions de la solution HANA à installer.
- Recueillir et analyser les renseignements du Client et les comparer aux exigences de la solution SAP HANA par le biais d'une des méthodes suivantes : a) un (1) atelier sur les exigences d'une (1) journée au maximum; b) des entretiens et c) une analyse de la documentation existante ou du formulaire rempli de collecte de renseignements.
- Déterminer les risques dans la conception du Client et fournir des recommandations pour l'optimiser.
- Élaborer et fournir au Client la Liste de vérification pour l'évaluation de la conception de l'intégration de centre de données pour la solution SAP HANA aux fins d'examen et d'attestation.

Responsabilités du Client

- Participer à l'atelier sur les exigences ou aux entretiens, selon le cas.
- Remplir et remettre les formulaires de collecte de renseignements le cas échéant.

- Communiquer à Cisco les renseignements nécessaires comme les documents de conception, notamment le dimensionnement du réseau actuel, la connectivité interne du centre de données, la virtualisation, les exigences de l'application principale et les services.
- Communiquer à Cisco des renseignements, notamment : les schémas de topologie du réseau local/SAN, les exigences en termes de fonctions et d'équipements et les considérations relatives à l'évolutivité de la conception.
- Passer en revue avec le Client la Liste de vérification de l'analyse de la conception d'intégration de centre de données (TDI) pour la solution SAP HANA aux fins de commentaires et d'attestation.

Service de conception de Cisco pour l'intégration de centre de données pour la solution SAP HANA : centres de données 1

Responsabilités de Cisco

- Effectuer les tâches d'assemblage et d'installation des Systèmes HANA, notamment :
  - la vérification du montage sur bâti et de l'empilage de l'Unified Computing System et de la carte d'E/S conformément aux spécifications,
  - l'installation et la configuration de l'Unified Computing System sur un seul centre de données,
  - la configuration des interconnexions de trames (le cas échéant),
  - l'installation de VMware (le cas échéant),
  - l'installation des systèmes d'exploitation SUSE ou RedHat Linux,
  - le chargement préalable des nœuds et du logiciel SAP HANA conformément aux spécifications du Client,
  - le contrôle de l'assemblage, de l'installation et de la vérification finale de la configuration du Système HANA, de l'installation du logiciel HANA et de la configuration initiale par rapport à la dernière configuration du système HANA et à la nomenclature de produits Cisco certifiées achetées par le Client dans le cadre d'un contrat d'achat distinct.
- Identifier les éléments d'installation qui sont considérés comme non standard ou qui ne répondent pas aux pratiques exemplaires de déploiement de SAP HANA et les corriger.
- Exécuter les tâches relatives à l'installation, y compris :
  - l'installation du dispositif au sein du réseau du Client,
  - la vérification de l'alimentation des dispositifs HANA et de leur bon fonctionnement,
  - la validation de la connectivité à un système source (p. ex. composant central de Planification des ressources de l'entreprise (ERP))
  - l'identification de tout élément d'installation considéré comme non standard ou qui ne répond pas aux pratiques exemplaires Cisco SAP HANA.
- Présenter le système HANA installé au Client.

Responsabilités du Client

- Fournir à Cisco tous les équipements nécessaires au déploiement HANA.
- Inspecter et examiner avec Cisco l'installation HANA, y compris le formulaire de vérification HANA, qui confirme que l'installation HANA a été effectuée. Si des problèmes sont détectés pendant la période suivant l'installation, le Client doit informer Cisco de toute anomalie d'installation connexe à résoudre, dans les cinq (5) jours ouvrables.

Service de conception de Cisco pour l'intégration de centre de données pour la solution SAP HANA : test de validation du matériel

Responsabilités de Cisco

- Confirmer que le matériel à utiliser pour le déploiement de la solution SAP HANA est pris en charge ou certifié par SAP conformément à la liste de compatibilité en vigueur de SAP. Confirmer également le fait que les pratiques exemplaires de déploiement de la solution SAP HANA et les pratiques exemplaires sont respectées.
- Exécuter l'outil de vérification intégré dans le logiciel SAP HANA.
- Soumettre les résultats des tests au Client.

Responsabilités du Client

- Désigner un personnel informatique du Client associé au service de traitement informatique, de réseau et de stockage pour examiner les résultats des tests.
- Examiner avec Cisco les résultats des tests de validation de SAP HANA.

Service de conception de Cisco pour l'intégration de centre de données pour la solution SAP HANA : résistance aux sinistres

Responsabilités de Cisco

- Valider la connectivité entre le système SAP HANA source et le système SAP HANA cible qui sera utilisée pour la réplication.
- Identifier les éléments d'installation non normalisés, comme les exigences supplémentaires en matière de matériel du système SAP HANA.

- Inciter le Client à déployer un matériel supplémentaire (le cas échéant).
- Vérifier que la version de logiciel de la branche secondaire est équivalente ou ultérieure à celle de la branche principale.
- S'assurer que les fichiers .ini des deux systèmes sont identiques.
- S'assurer que les noms d'hôte sont uniques.
- S'assurer que l'ID du système SAP HANA et le dispositif soient équivalents dans les systèmes source et cible.
- Vérifier que le nombre de nœuds actifs est le même sur les systèmes source et cible.
- Reconfigurer le système cible, le cas échéant.
- Activer la réplication du système.
- Vérifier que les systèmes SAP HANA source et cible sont synchronisés par le biais de SAP HANA Studio.
- Présenter les systèmes SAP HANA installés au Client pour effectuer les tests de basculement.

Responsabilités du Client

- Désigner des Administrateurs HANA du Client pour vérifier le bon fonctionnement de la réplication.

Responsabilités générales du Client

- Tous les renseignements (notamment les exigences commerciales/techniques/opérationnelles, les conceptions et les topologies) 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.
- 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 la planification et de la conception de l'architecture, les analystes commerciaux et les spécialistes en ingénierie 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).
- 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.

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