



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

<< CloudCenter Advise and Implement – QuickStart (ASF-DCV1-G-CC-QS) >> Service de conseils et de mise en œuvre de CloudCenter – Démarrage rapide (ASF-DCV1-G-CC-QS)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service de conseils et de mise en œuvre de CloudCenter – Démarrage rapide.

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 conseils et de mise en œuvre de CloudCenter – Démarrage rapide

Résumé des services

Le Service de conseils et de mise en œuvre de CloudCenter – Démarrage rapide fournit au Client une assistance de planification, de conception et de mise en œuvre (les « Services ») pour le déploiement du logiciel Cisco intégrant un paquet de logiciels Cisco CloudCenter et qui comprend une gestion de projets, un développement de conception, une évaluation du plan de test, une installation de logiciel, une configuration, une assistance de tests et un transfert de connaissances. Le service est conçu pour un déploiement hébergé par le Client. Ce service prend en charge les déploiements de Cisco CloudCenter dans les environnements suivants :

- Solution d'infonuage privé VMware vCenter
- Solution d'infonuage public pour les services Web d'Amazon (« AWS »)

Produits livrables

- Plan de gestion de projets
- Liste de vérification des conditions préalables
- Document de conception de solution
- Plan de test
- Document de l'état définitif

Lieu de la prestation

Les services sont fournis sur site, sauf s'il est mentionné qu'il s'agit de services à distance.

Gestion de projets

Responsabilités de Cisco

- Fournir au Client la liste des membres désignés du personnel de Cisco et les rôles et responsabilités de chacun.
- Fournir un Plan de gestion de projets (« PGP »). Le PGP est un document de référence à partir duquel le Chef de projet (« PM ») Cisco peut gérer les produits livrables, évaluer l'avancement du projet et gérer les problèmes relatifs à la gestion du changement et toute question courante.
- Collaborer avec le Client afin de repérer et de documenter les relations de dépendance, les risques et les problèmes associés à la réussite du projet.
- 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.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Fournir au Client l'identité des membres du personnel nécessitant un accès aux locaux du Client, au moins cinq (5) jours ouvrables avant la date prévue à laquelle lesdits membres du personnel nécessiteront un accès.
- Transmettre au Client un rapport hebdomadaire sur l'avancement du projet.
- Présenter (le cas échéant) un rapport de transfert et d'exception, ainsi qu'un rapport sur les actions de suivi et les enseignements tirés à la fin du projet.

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.
- Veiller à ce que le personnel clé (notamment les responsables de la conception et de la planification de l'architecture, les spécialistes en ingénierie de réseau et les personnes responsables de l'exploitation du réseau) soit disponible pour fournir des renseignements et participer aux séances d'examen, ateliers et autres activités de collecte de renseignements. Le chef de projet (PM) du Client veillera à ce que Cisco dispose de l'ensemble des renseignements, données et documents raisonnablement nécessaires pour qu'elle puisse fournir les Services. Ces renseignements 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.
- Identifier les personnes-ressources principales autorisées par le Client et leurs remplaçants. Ces personnes doivent fournir les renseignements nécessaires, obtenir les autorisations d'accès et assurer la coordination des Services sur site avec d'autres structures et tierces parties.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.

- Assurer la coordination avec les tiers externes, notamment pour les activités de télécommunications nationales, les produits livrables et les calendriers.
- Sauf disposition contraire prise entre les parties, veiller à ce que toute demande de renseignements ou de documentation en lien avec le projet ou formulée par Cisco soit satisfaite dans les cinq (5) jours ouvrables.

Étude de l'environnement client

Responsabilités de Cisco

- Organiser une réunion de lancement du projet à distance qui durera au maximum deux (2) heures, afin de conseiller et d'orienter les personnes concernées sur la portée du projet et afin de vérifier la compréhension de l'environnement du Client.
- Au cours de la réunion de lancement du projet, confirmer au maximum deux (2) déploiements en nuage/zone de Cisco CloudCenter dans les piles de technologie ou zones prises en charge basées sur :
 - Solution d'infonuage privé VMware vCenter
 - Solution d'infonuage public pour les services Web d'Amazon (« AWS »)
- Fournir au Client la Liste de vérification des conditions préalables avant ou pendant la réunion de lancement du projet afin que le Client la remplisse avant la séance d'évaluation de l'environnement du Client.
- Organiser une séance d'évaluation de l'environnement du Client à distance de deux (2) heures au maximum, afin de conseiller et d'orienter les personnes concernées spécifiquement sur l'environnement CloudCenter public et privé, la gestion des systèmes et le provisionnement de l'environnement du Client, ainsi que sur la documentation connexe concernant l'environnement CloudCenter du Client.
- Lors de la séance d'examen de l'environnement du Client, passer en revue la Liste de vérification des conditions préalables remplie par le Client, en identifiant toute erreur ou tout écart dans les renseignements fournis et en ajoutant une quelconque mesure corrective à la liste de vérification des conditions préalables devant être prise en considération par le Client avant l'installation.

Responsabilités du Client

- Veiller à ce que les experts du Client (« SME »), les spécialistes en ingénierie de conception d'administration des applications et des centres de données, les propriétaires des systèmes de gestion/d'automatisation/de provisionnement, ainsi que le personnel pertinent soient disponibles pour participer à la réunion de lancement du projet et à la séance d'évaluation de l'environnement, afin de discuter des environnements VMWare et AWS dans lesquels installer Cisco CloudCenter, de la gestion des systèmes et de l'environnement de provisionnement du Client.
- Remettre la documentation exigée à Cisco avant ou pendant la réunion de lancement du projet, qui peut inclure :
 - la stratégie et la vision professionnelles et informatiques,

- l'architecture du centre de données et en particulier l'infrastructure publique ou privée de centre de données que Cisco CloudCenter doit orchestrer,
- les documents sur la stratégie infonuagique, y compris les cas d'utilisation du nuage planifiés et les cas d'utilisation du déploiement des applications,
- la documentation sur la conception de la gestion des systèmes.
- Fournir à Cisco la Liste de vérification des conditions préalables et réaliser toutes les activités préalables requises, comme l'installation des produits VMware vCenter, des serveurs pivots Windows, le téléchargement des produits logiciels de Cisco sur les serveurs pivots Windows, la définition de l'accès à un compte sur la solution d'infonuage public, et ce au moins un (1) jour ouvrable avant la séance d'évaluation de l'environnement du Client.
- S'assurer que les solutions d'infonuage public/zones sélectionnées sont disponibles, selon les exigences définies dans la Liste de vérification des conditions préalables.
- Fournir un accès à distance au serveur et aux équipements de centres de données privés ou publics appropriés, afin de permettre à Cisco d'offrir les Services à distance, le cas échéant.
- Appliquer les mesures correctives exigées par Cisco, y compris la mise à jour de la Liste de vérification des conditions préalables, avant la prestation des services d'installation Cisco.

Étude de la conception des solutions

Responsabilités de Cisco

- Fournir un modèle de conception de la solution Cisco CloudCenter au Client lors du lancement du projet.
- Organiser au maximum deux (2) séances d'évaluation de conception d'une durée totale de quatre (4) heures afin d'offrir des conseils et des directives liés à la conception d'installation proposée du produit Cisco CloudCenter dans l'environnement du Client.
- Mettre à jour le document de conception de la solution au besoin et le remettre au Client.

Responsabilités du Client

- Fournir l'adressage IP et les masques de sous-réseau, les schémas de réseaux physiques et logiques, les politiques de sécurité nécessaires et toutes autres données nécessaires à Cisco avant ou pendant la réunion de lancement du projet. L'adressage IP sera de type IPv4 uniquement; aucune configuration IPv6 n'est fournie.
- S'assurer que les spécialistes en ingénierie de conception d'infrastructure du Client pour les centres de données (privés et publics) et les propriétaires des systèmes de gestion/d'automatisation/de provisionnement et les parties prenantes sont disponibles pour participer à la séance d'évaluation de conception, afin d'examiner le plan de tests.

Étude du plan de test

Responsabilités de Cisco

- Fournir un modèle de Plan de tests Cisco CloudCenter (un Plan de tests prédéfini) au Client lors du lancement du projet. Ce modèle de plan de tests définit le champ d'application des tests relatifs à ce projet.
- Fournir une (1) séance d'examen de Plan de test à distance d'une durée maximum de deux (2) heures afin d'offrir des conseils et des directives concernant l'approche de test documentée dans le Plan de tests.
- Mettre à jour le document du Plan de tests en se basant sur le modèle de Plan de tests le cas échéant, et le remettre au Client.

Responsabilités du Client

- S'assurer que les spécialistes en ingénierie de conception d'infrastructure et les architectes de solution d'infonuage du Client pour les centres de données (privés et publics) et les propriétaires des systèmes de gestion/d'automatisation/de provisionnement et le personnel sont disponibles pour participer à la séance d'évaluation du Plan de tests, afin d'examiner le plan de tests.
- Examiner et approuver le Plan de tests, conformément à la Procédure d'examen et d'approbation des documents livrables.

Installation logicielle

Responsabilités de Cisco

- Examiner l'environnement du Client conformément au document de vérification des conditions préalables contrôlé avant l'installation du logiciel, y compris la disponibilité des licences d'utilisation de logiciel appropriées fournies par le Client et d'un quelconque logiciel tiers requis.
- Au maximum deux (2) nuages ou zones de type VMware ou AWS, seront configurés.
 - Les déploiements VMware utiliseront des composants de dispositifs virtuels ouverts (OVA) appropriés au CloudCenter.
 - Les déploiements AWS utiliseront des composants d'images d'ordinateur virtuel Amazon EC2 (AMI) appropriés au CloudCenter.
- Effectuer l'installation d'une (1) instance de Cisco CloudCenter Manager (CCM) dans l'environnement du Client.
- Effectuer l'installation d'une (1) instance du système de contrôle Cisco CloudCenter Health Monitor (HMON) dans l'environnement du Client.
- Effectuer l'installation de deux (2) instances de Cisco CloudCenter Orchestrator (CCO) au maximum dans l'environnement du Client. Ces instances doivent être installées sur VMware vCenter ou AWS. Une instance CCO sera installée par centre de données VMware vCenter ou par zone de nuage AWS.
- Effectuer l'installation de deux (2) instances du Protocole avancé de mise en file d'attente de messages (AMQP) au maximum dans l'environnement du Client. Ces instances doivent être installées sur VMware vCenter ou AWS. Un protocole AMQP sera installé par centre de données VMware vCenter ou par zone de nuage AWS, et devra

être en mesure de communiquer avec l'instance CCO dans le même centre de données ou la même zone.

- Le cas échéant, créer un Magasin de paquets d'agents de CloudCenter pour l'agent et les référentiels de CloudCenter.
- Installer un agent de Cisco CloudCenter sur un modèle de MV fourni par le Client ou des clichés de MV pour les systèmes d'exploitation génériques Windows 2012 et RHEL7.x.
- L'installation commencera le jour ouvrable suivant l'achèvement de la séance d'Évaluation de l'environnement par Cisco.

Responsabilités du Client

- Fournir l'adressage IP et les masques de sous-réseau, les schémas logiques et physiques du réseau, les politiques de sécurité nécessaires et toute autre donnée nécessaire à Cisco avant ou pendant la réunion de lancement du projet, comme définis dans la liste de vérification des conditions préalables. L'adressage IP sera de type IPv4 uniquement; aucune configuration IPv6 n'est fournie.
- S'assurer que l'environnement du Client, y compris l'infrastructure et l'hyperviseur informatiques ciblés, est préparé conformément au document de vérification des conditions préalables avant l'installation du logiciel, y compris la disponibilité des licences d'utilisation de logiciel appropriées ainsi que tous les logiciels tiers requis.
- Le cas échéant, s'assurer que l'environnement du Client comprend un serveur pivot Windows avec accès externe pour télécharger tous les logiciels ou correctifs. Veiller à ce que l'hôte prenne en charge les fonctionnalités FTP ou SCP.
- Il incombe au Client de fournir des licences valides et d'en assurer la disponibilité pour l'installation du logiciel, plus particulièrement pour Cisco CloudCenter, mais également pour tout logiciel tiers requis, tel que défini dans la liste de vérification des conditions préalables.
- Fournir un accès à distance (Internet et téléphone) au serveur de gestion ainsi qu'à tous les équipements pertinents du centre de données pour garantir que les Services peuvent être fournis à distance.
- Indiquer les mots de passe et les renseignements d'authentification pertinents au personnel de Cisco, afin que Cisco puisse fournir les Services.
- Planifier un accès à distance au serveur et aux équipements connexes afin que Cisco puisse fournir les Services.
- Fournir au moins une (1) ressource suffisamment qualifiée et formée pour aider Cisco et participer aux activités liées à l'installation au cours de l'installation de l'environnement.
- Le Client est tenu d'apporter les modifications nécessaires aux équipements et à l'environnement du Client en fonction des besoins découlant de l'installation du logiciel (p. ex, le DNS).
- Le cas échéant, le Client est tenu de créer et de gérer des comptes valides sur leurs solutions d'infonuages publics.
- Le Client est tenu de créer et de gérer des images/modèles de MV valides à utiliser sur le logiciel Cisco CloudCenter.
- Fournir un rôle d'administrateur ou des privilèges minimum requis aux composants Cisco CloudCenter pour communiquer et répartir les charges de travail sur le centre de données VMware et sur les zones de nuage AWS.

- Fournir un accès racine à toutes les MV sur lesquelles les composants CloudCenter seront installés.

Configuration

Responsabilités de Cisco

- Effectuer la configuration de l'installation de Cisco CloudCenter selon les renseignements contenus dans la liste de vérification des conditions préalables examinée. L'opération débutera à l'issue des services d'installation des instances de CCO et du protocole AMQP et comprendra :

Cas d'utilisation pour une solution hybride d'Informatique en tant que service :

- Intégrer la solution de gestion des adresses IP (IPAM) d'Infoblox, le cas échéant.
- Configurer au maximum trois (3) environnements de déploiement.
- Configurer au maximum trois (3) images de système d'exploitation spécifiques au Client dans chaque nuage/zone :
 - Windows 2012 générique – licence fournie par le Client
 - RHEL v7.x générique – licence fournie par le Client
 - CentOS v6.x – fourni par CloudCenter
- Configurer le mappage des types d'instance pour les images de nuage/zone.
- Configurer un profil d'application à 3 niveaux fourni par Cisco et qui utilise des services clés en main fournis par CloudCenter.
- Configurer un contrat par défaut pour les utilisateurs de CloudCenter.
- Configurer un plan d'utilisation par défaut pour les utilisateurs de CloudCenter.
- Configurer au maximum un (1) compte administrateur racine.
- Configurer au maximum un (1) compte utilisateur standard.
- Configurer au maximum trois (3) environnements de déploiement.
- Créer et déployer des profils de base d'application de SE pour le mappage des systèmes d'exploitation suivants dans CloudCenter (trois au maximum) :
 - RHEL v7.x générique
 - CentOS v6.x
 - Windows 2012 générique

Responsabilités du Client

- Planifier l'accès du personnel Cisco au serveur et aux équipements connexes.
- Fournir les mots de passe et renseignements d'authentification appropriés à Cisco pour la mise à disposition des ordinateurs virtuels et la prestation des Services.
- Le Client est tenu de coordonner et de gérer les ressources internes dans le réseau et dans les groupes d'applications du Client afin de prendre en charge l'installation de Cisco CloudCenter dans les environnements de solutions d'infonuages privés ou publics.

- Fournir au moins une (1) ressource dotée des capacités et de la formation adaptées pour assister Cisco pendant la configuration du logiciel et qui dispose de l'accès adéquat aux systèmes et configurations nécessaires à Cisco.
- Le Client est tenu de créer et de gérer les comptes requis, associés aux privilèges adéquats, sur les nuages VMware vCenter et AWS, conformément aux exigences de Cisco CloudCenter.
- Le cas échéant, fournir les modèles de MV des systèmes d'exploitation génériques Windows 2012 et RHEL7.x (pour VMware) ou les images AMI (pour AWS) concédés sous licence au Client.
- Apporter les corrections nécessaires à l'équipement et à l'environnement du Client en fonction des besoins découlant de la configuration du logiciel.

Assistance en matière de tests

Responsabilités de Cisco

- Fournir jusqu'à 14 heures de services d'assistance (« Services d'assistance en matière de tests »). Les Services d'assistance en matière de tests commenceront le jour ouvrable suivant l'achèvement par Cisco de la configuration du logiciel.
- Les Services d'assistance en matière de tests seront fournis par une ressource Cisco sous la forme d'une assistance consultative, afin de résoudre les problèmes liés aux tests et de fournir une aide au dépannage, qui se limitera à appuyer les activités de tests définies dans le Plan de tests fourni par Cisco, au sein de l'environnement du Client.
- Les Services d'assistance en matière de tests couvriront uniquement les fonctions standard des produits, comme l'indique le Plan de tests.

Responsabilités du Client

- Le Client est responsable de l'exécution générale du Plan de test, notamment de la planification, de la dotation en personnel et de la coordination, pour l'ensemble des groupes de réseaux et d'applications du Client.
- Vérifier qu'une période de tests appropriée et opportune est disponible pour la prestation des Services d'assistance en matière de tests.
- Le Client comprend et s'engage à être responsable de l'installation du nuage/de la zone choisi(e) et de tout problème lié au serveur qui survient lors du test de Cisco CloudCenter.
- Le Client doit mettre les éléments suivants à la disposition de Cisco afin que les Services d'assistance puissent être fournis :
 - un accès au serveur et aux logiciels tiers connexes,
 - les comptes d'utilisateurs, mots de passe et identifiants de connexion pertinents,

Transfert des connaissances

Responsabilités de Cisco

- Communiquer au Client des renseignements concernant les cours ou compétences requises pour les membres du personnel du Client désignés pour participer aux séances de transfert des connaissances. Cisco déterminera le format et la méthode de présentation appropriés pour les séances de transfert des connaissances.
- S'accorder sur le lieu et la date de début des séances de transfert des connaissances.
- Organiser au maximum deux (2) séances de transfert de connaissances d'une durée totale de quatre (4) heures qui comptent au maximum six (6) participants désignés par le Client.
- Rédiger le Document de l'état définitif, qui contient des détails sur l'installation du logiciel, en fonction de la conception.
- Fournir au Client le Document de l'état définitif.

Responsabilités du Client

- Collaborer avec Cisco afin de planifier la ou les séances de transfert des connaissances.
- Lors de la réunion de lancement du projet, convenir avec Cisco de l'emplacement réel et de la date de début de la ou des séances de transfert des connaissances. La date de début doit être comprise dans la période de ce service définie dans le plan du projet.
- Désigner au maximum six (6) employés du Client qui participeront aux séances de transfert des connaissances.
- Communiquer des renseignements complémentaires sur les exigences du Client pour permettre à Cisco de dispenser une séance de transfert des connaissances plus ciblée et adaptée.
- Fournir à Cisco le nom et le profil de base des membres du personnel participant à chaque séance de transfert des connaissances au moins cinq (5) jours ouvrables avant le début des séances de transfert des connaissances.

Hypothèses et exclusions du projet

Les services et les prix des prestations sont établis d'après les hypothèses et les exclusions suivantes (« Hypothèses »).

- Il incombe au Client de déterminer et de mettre en œuvre les exigences de conception du Client, ainsi que d'appliquer les recommandations éventuelles fournies par Cisco. Les recommandations de Cisco s'appuient sur les renseignements qui lui sont communiqués au moment de la prestation des services. Cisco ne peut être sous aucune circonstance responsable de l'exactitude ou de l'intégralité des renseignements contenus dans ses recommandations.
- Toutes les données (dessins, topologies, exigences) fournies par le Client sont considérées comme étant exactes et valables.
- Cisco ne sera pas responsable de la fourniture des outils de test spécifiques à l'environnement testé, ainsi que des applications précises testées.

- Ce service est fourni sur site et à distance. Le Client fournira à Cisco un accès Internet distant au serveur et à l'équipement du centre de données concerné.
- Il incombe au client d'effectuer une sauvegarde de l'ensemble des données et des configurations avant le début de cet engagement. Toutes les tâches de sauvegarde et de restauration des données doivent être réalisées par le Client.
- Il incombe au Client de s'assurer que toutes les plateformes matérielles ont été correctement installées conformément aux spécifications du fabricant. L'équipement doit être câblé et l'adresse IP doit être accessible avant le début de cet engagement.
- L'installation et la configuration avancées de Cisco CloudCenter n'entrent pas dans le cadre de ce projet. Les exemples de conception avancée incluent entre autres
 - le déploiement de solutions d'infonuages privés ou publics autre que sur VMware ou AWS;
 - le déploiement de composants essentiels de haute disponibilité de Cisco CloudCenter dans un ou plusieurs nuages;
 - le déploiement et la configuration de l'instance CCM connexe;
 - la configuration de l'authentification unique.
 - La configuration de systèmes d'exploitation supplémentaires, autres que les systèmes d'exploitation RHEL v7.x et Windows 2012 fournis par le Client, à utiliser pour le provisionnement des MV par l'entremise de CloudCenter.
- La mise en œuvre de conceptions VMware ou de procédures opérationnelles types telles que la sauvegarde et la restauration, les conceptions haute disponibilité, l'isolation ou la séparation d'ordinateurs virtuels utilisés à des fins de gestion, etc. n'entrent pas dans le cadre de ce projet.
- Ce projet ne nécessite aucune modification du système d'adressage IP ou de la méthode de répartition VLAN.
- L'adressage IP se limitera à IPv4; aucune configuration IPv6 n'est requise.
- Aucun engagement n'est pris en ce qui concerne la création de procédures opérationnelles ou d'autres documents non explicitement répertoriés.
- Le Client est tenu de garantir le respect des dépendances de logiciels tiers définies dans le guide d'installation de Cisco CloudCenter et dans la liste de vérification des conditions préalables.
- Aucune assistance n'est fournie pour des intégrations supplémentaires autres que celles incluses dans le produit standard, comme le décrit la Nomenclature. Les systèmes d'administration des adresses IP, les systèmes de billetterie/service de dépannage, les systèmes d'administration d'images logicielles, les hyperviseurs de substitution, les systèmes de surveillance, le provisionnement de stockage, les systèmes de sauvegarde automatisée et les logiciels de correction automatique/d'administration des applications sont particulièrement exclus.
- L'intégration des composants d'interface utilisateur tiers sur une instance de logiciel Cisco CloudCenter n'entre pas dans le cadre du présent Service.
- Il incombe au Client d'acheter le logiciel Cisco CloudCenter, les logiciels tiers et les licences d'utilisation de logiciels nécessaires.

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.
- 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).
- 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.

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 :
- Cisco présentera au Client l'ébauche du Document livrable lorsque ce dernier sera prêt à être examiné et approuvé.
- Le Client procédera 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.
- Si Cisco ne reçoit aucun commentaire ni aucune approbation 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.
- Si le Client formule des commentaires, Cisco devra y répondre rapidement et cette procédure d'examen et d'approbation sera réitérée.
- Aucun autre Service ne sera fourni jusqu'à ce que Cisco reçoive du Client son acceptation des Documents livrables.
- Si le Client insiste néanmoins pour que Cisco exécute d'autres Services, le ou les Documents livrables présentés par Cisco seront considérés comme acceptés.

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