



Description de service : <<Advanced Services – Fixed Price Scale-up HANA Assembly and Installation Support Service>> Services avancés – Prix fixe Service d’assistance pour l’assemblage et l’installation d’un dispositif HANA évolutif (ASF-DCV1-HANA-SUAI)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service d’assistance pour l’assemblage et l’installation d’un dispositif HANA évolutif série B260/C460/C880.

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

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

Vente par un revendeur agréé Cisco. Si vous avez souscrit à ces Services auprès d’un revendeur agréé Cisco, ce document n’a qu’un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat (s’il y a lieu) qui régit la prestation de ce Service est celui établi entre vous et votre Revendeur agréé Cisco. Votre Revendeur agréé Cisco doit vous fournir ce document. Vous pouvez également en obtenir une copie, ainsi que d’autres descriptions des services

proposés par Cisco, à l’adresse suivante : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/.

Service d’assistance pour l’assemblage et l’installation d’un dispositif HANA évolutif série B260/C460/C880

Résumé du service

Le Service d’assistance pour l’assemblage et l’installation d’un dispositif HANA évolutif fournit l’assemblage et l’installation sur site du dispositif SAP HANA évolutif série B260/C460/C880 comme l’indiquent les derniers guides d’installation. 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 (« Services »).

Les services n’incluent pas le chargement de données, les changements de configuration avancés ou les modifications apportées aux applications HANA.

Produits livrables

Plan de gestion de projets
Formulaire de vérification HANA

Lieu de la prestation

La prestation des services au Client s’effectue sur site et à distance. Ce service est fourni à distance dans la zone Asie-Pacifique, Japon, Chine (APJC).

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

- Fournir au Client la liste des membres désignés du personnel Cisco et les rôles de chacun.
- Définir le flux de communication avec le commanditaire du projet et les parties prenantes majeures et le consigner dans le Plan du projet.

- 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 les éléments suivants : a) réunion de lancement, b) programmation des ressources, et c) Plan de gestion de projets
 - Gérer le projet conformément au Plan de gestion de projets convenu.
 - S'assurer que les documents livrables définis dans Produits livrables ont été fournis.
 - Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
 - 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.
- installer les systèmes d'exploitation SUSE ou Red Hat Linux,
 - précharger les logiciels et les nœuds SAP HANA conformément aux spécifications du client (jusqu'à 2 instances de HANA seront installées dans le cadre de ce service),
- s'assurer que l'assemblage, l'installation et la vérification finale de la configuration du produit HANA série B260/C460/C880, l'installation du logiciel HANA et la configuration initiale sont conformes à la dernière configuration HANA et à la nomenclature de Cisco certifiées.
 - Identifier les éléments d'installation qui sont considérés comme non standard ou qui ne répondent pas aux meilleures pratiques de déploiement de SAP HANA et s'assurer qu'ils sont corrigés.

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.
- Collaborer avec le chef de projet Cisco pour s'assurer que le commanditaire du projet au niveau du Client, les parties prenantes clés et tous les membres de l'équipe de projet reçoivent les communications sur le projet et sont inclus dans les séances de communication régulièrement programmées.
- 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.

Assemblage du dispositif HANA évolutif série B260/C460/C880

Responsabilités de Cisco

- Exécuter des tâches d'assemblage pour un (1) dispositif HANA série B260/C460/C880 HANA, notamment les suivantes :
 - vérifier le montage sur bâti et l'empilage de l'Unified Computing System conformément aux spécifications,
 - installer et configurer l'Unified Computing System sur un seul centre de données,

Responsabilités du Client

- Inspecter l'équipement Cisco livré pour vérifier que les produits reçus sont conformes à la commande du Client, dresser un inventaire et vérifier que les composants matériels listés dans la nomenclature de produits Cisco correspondent à la commande du Client.

Installation et préparation du dispositif HANA évolutif série B260/ C460/C880 HANA

Responsabilités de Cisco

- Gérer les tâches relatives à l'installation, y compris :
 - l'entretien préalable à l'installation,
 - l'évaluation du Plan du site,
 - l'examen de la conception (schéma) du Client,
 - l'installation physique.
- Exécuter les tâches relatives à l'installation, y compris :
 - l'installation du dispositif au sein du réseau du Client,
 - l'opération consistant à vérifier si les dispositifs HANA sont alimentés et fonctionnent correctement,
 - la validation de la connectivité à un (1) système source (au maximum) (c.-à-d. composant central ERP),
 - l'identification de tout élément d'installation considéré comme non standard ou qui ne répond pas aux meilleures pratiques Cisco SAP HANA.
- Présenter au Client le système HANA installé, prêt à charger des données et à configurer des applications, y compris toute configuration avancée de logiciel de création de rapports pour SAP HANA.
- Préparer le formulaire de vérification HANA.
- Examiner avec le Client le formulaire de vérification HANA pour le commenter et l'approuver.
- Fournir le formulaire de vérification HANA approuvé par le Client qui confirme que la mise en œuvre a été effectuée et que les nœuds HANA sont utilisables.

Responsabilités du Client

- 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 liée à résoudre, sous une période de cinq (5) jours ouvrables.

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.
- S'assurer, avant le début des Services, de l'achat de la licence d'utilisation du logiciel SAP HANA appropriée; le Client rendra cette licence accessible à Cisco afin que ce dernier réalise les Services.

Facturation et achèvement

Facturation

Les Services sont facturés après leur réalisation.

Achèvement des Services

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