



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

Description du service : Services avancés – Prix fixe

<<Unified Computing – DC Onsite Consulting Service (UCS Startup Accelerator) (ASF-ULT2-UCS-OES)>>

Informatique unifiée – Service de conseils sur site DC (accélérateur de démarrage de l'Unified Computing System) (ASF-ULT2-UCS-OES)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Informatique unifiée – Service AS sur site (accélérateur de démarrage de l'Unified Computing System).

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/.

Informatique unifiée – service de conseils sur site DC (accélérateur de démarrage de l'Unified Computing System)

Résumé du service

Les Services sont effectués durant les heures de travail normales, sauf indication contraire.

Informatique unifiée – service de conseils sur site DC (accélérateur de démarrage de l'Unified Computing System)

Cisco offrira des services de conseils sur site pour aider le Client à mettre en œuvre le système informatique unifié. Ce service se limite à un (1) centre de données et offre jusqu'à deux (2) interconnexions de trame. En outre, il aide le Client à mettre en œuvre un (1) système d'exploitation et un (1) hyperviseur.

Pour les Services fournis dans les pays en dehors de l'Union Européenne (« UE ») :

Lieu de la prestation

Les services sont fournis sur site, au lieu choisi par le Client, comme il est précisé sur le Devis des Services.

Le service Informatique unifiée – service de conseils sur site DC (accélérateur de démarrage de l'Unified Computing System) prévoit une (1) seule visite sur site pendant une période ne dépassant pas quatre (4) jours ouvrables.

Pour les Services fournis au sein de l'UE uniquement :

Lieu de la prestation

Les services sont fournis à distance ou sur site, au lieu choisi par le Client, comme il est précisé sur le Devis des Services.

Le service Informatique unifiée – service de conseils sur site DC (accélérateur de démarrage de l'Unified Computing System) prévoit une (1) seule visite sur site, au lieu choisi par le Client, pendant une période ne dépassant pas quatre (4) jours ouvrables. En outre, les Services offrent une assistance à distance, une (1) heure par semaine (au maximum), pendant huit (8) semaines consécutives (40 jours ouvrables).

Responsabilités de Cisco

Le service Informatique unifiée – service de conseils sur site DC (accélérateur de démarrage de l'Unified Computing System) fournira au Client une assistance technique sous forme de conseils et de directives d'ordre général pour l'installation et la configuration initiale de Cisco Unified Computing System (UCS, système informatique unifié Cisco).

Cisco offrira des services de conseils sur site pendant quatre (4) jours pour Cisco Unified Computing System (système informatique unifié Cisco). La prestation des services sur site comprendra un déplacement sur le lieu choisi par le Client et se déroulera sur une période de quatre jours consécutifs. Nous supposons que le Client installera tous les périphériques Unified Computing System (UCS) au cours de cette période.

Les Services seront axés sur les activités suivantes :

- Définir le calendrier d'installation et la planification des Services avec le Client.
- Fournir au Client une assistance de configuration au moyen de conseils et d'assistance relatifs au logiciel UCS et à ses ensembles de fonctionnalités.
- Réaliser un transfert de connaissances sur UCS et fournir un encadrement concernant les pratiques exemplaires opérationnelles.

Pour l'UE uniquement :

- Le jour ouvrable suivant, dès la fin de la visite sur site, Cisco fournira des services de conseils à distance et une assistance pendant au maximum une (1) heure par semaine. La prestation aura lieu durant les heures normales de travail sur une période de huit (8) semaines consécutives. Cisco et le Client conviendront et définiront une date précise dédiée aux téléconférences une semaine avant le début des services d'assistance à distance.

Responsabilités du Client

- S'assurer que le site du Client satisfait à toutes les exigences relatives aux critères de préparation du site fournis par Cisco avant le début de la prestation des Services. Le Client confirmera par écrit à Cisco le fait que toutes les exigences ont été satisfaites.
- Fournir à Cisco une documentation mise à jour, ainsi que les renseignements indiqués ci-dessous, au moins dans les cinq (5) jours avant le commencement de la prestation des Services :
 - architecture du serveur;
 - architecture du réseau local/WAN (y compris les politiques de sécurité de couche 2/3);
 - processus opérationnels pour le déploiement des infrastructures et des applications;
 - configuration du réseau local et des serveurs virtuels existants;
 - configuration du réseau local et des serveurs virtuels futurs;
 - configuration du réseau SAN.
- Fournir le personnel technique du Client pour participer aux ateliers et aux réunions aux fins de la collecte des renseignements nécessaires. Le personnel doit disposer d'une expérience en réseau et en serveur concernant les domaines suivants :
 - analyse commerciale ou architecture des systèmes;
 - groupes technologiques en TI;
 - serveurs;
 - réseau;
 - architecture informatique d'entreprise;
 - sécurité;
 - gestion de services informatiques;
 - service de gestion de projets informatiques (PMO).
- Fournir les exigences du Client concernant la solution globale pour centre de données, notamment le système UCS.
- Fournir à Cisco la conception des configurations des réseaux locaux et SAN du Client et la connectivité relative au système UCS pour l'environnement DC, conformément aux exigences de ce dernier.
- Mettre en œuvre la conception du réseau local au cours de la prestation des Services.
- Installer le système UCS au cours de la prestation des Services avec l'assistance de Cisco.
- Fournir à Cisco tous les plans de test du système UCS conformément aux exigences du Client.
- Tester le système UCS (l'ensemble des éléments du réseau local et du système UCS) conformément aux plans de test du système du Client soumis à Cisco.

Responsabilités générales

- Désigner un interlocuteur unique, à qui les communications en lien avec les Services pourront être adressées. Cet interlocuteur, qui devra être disponible au cours des heures ouvrables standard, aura le pouvoir d'agir sur tous les aspects du service fourni et devra désigner un suppléant qui occupera ses fonctions en cas d'indisponibilité.
- Désigner un interlocuteur unique qui jouera le rôle de personne-ressource principale auprès du spécialiste en ingénierie Cisco désigné.
- Le Client fournira à Cisco une assistance générale et un accès à ses sites ou locaux si Cisco en fait la demande afin de fournir les Services et de se conformer aux responsabilités de Cisco décrites dans le présent document.

Les exemples incluent entre autres :

- i. Fournir un accès raisonnable au(x) site(s) et aux installations du Client, y compris, le cas échéant, au matériel informatique, aux appareils de télécommunication, aux installations et à l'espace de travail.
 - ii. Mettre à disposition les habilitations de sécurité ou les agents de sécurité nécessaires pour accéder au Site.
 - iii. Planifier et fournir les locaux et l'équipement nécessaires (salles de conférences, appareils de projection et ponts de conférence) pour les réunions sur site aux fins de la prestation des Services, et ce, conformément au calendrier du projet.
- Le Client doit fournir à Cisco les renseignements, données et documents que Cisco juge nécessaires pour lui permettre de fournir les Services et de se conformer aux responsabilités de Cisco citées dans le présent document comprenant notamment : (a) des renseignements relatifs aux exigences professionnelles du Client ainsi que celles liées au réseau, à la conception et à tout autre élément applicable; (b) les documents fonctionnels ou techniques en lien avec lesdites exigences; et (c) les cartes de topologie, les détails de configuration et l'infrastructure réseau actuelle et proposée.
 - Sauf disposition contraire conclue entre les parties, le Client doit veiller à ce que toute demande de documentation ou de renseignements par Cisco requise pour le Service devant être effectué soit satisfaite dans un délai d'une (1) journée ouvrable.

Suppositions

Les services et les prix des prestations sont établis d'après les hypothèses suivantes :

- Le Client représente l'autorité décisionnaire régissant les activités et les projets et conserve l'entière responsabilité de la direction, de l'examen et de l'approbation des actions d'assistance à son égard mises en place par Cisco.
- Le Client est responsable de la détermination de ses exigences et de la réussite de la mise en œuvre de son Réseau, de sa conception, de ses activités et de ses autres exigences.
- Le Client reconnaît que Cisco ne fournit aucun produit livrable. Les Services doivent comprendre une assistance technique générale et doivent être exécutés sous la direction du Client et être gérés par celui-ci. Cette assistance ne garantit pas la réalisation de tout ou partie des tâches. Les Services sont fournis à titre d'assistance au Client pour faciliter les initiatives et activités décrites dans le présent document et Cisco ne saurait être tenu responsable des frais et retards entraînés.
- Pour les services fournis au sein de l'UE, le Site du Client doit au moins être conforme au niveau minimum concernant les spécifications de l'UE en matière de santé et de sécurité des employés.
- Le Client doit s'assurer que l'ensemble des licences, permis, autorisations et approbations nécessaires ont été obtenus pour que les Services tels que décrits dans cette Description de service puissent être réalisés.
- Le cas échéant, le Client devra veiller à ce que son site soit prêt avant la date convenue pour la prestation des Services de Cisco.
- Le Client devra fournir les politiques, les conditions et les milieux de travail en vigueur sur son site.

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