



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

<<Routers or Switches Migration Service with Remote Support (ASF-SP1-G-NGN-UPG2)>>

Description du service : Services avancés – Prix fixe

Service de migration pour les routeurs ou les commutateurs et assistance à distance (ASF-SP1-G-NGN-UPG2)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service de migration pour les routeurs ou les commutateurs et assistance à distance.

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, ce document est intégré à votre contrat-cadre de services (MSA), à votre contrat de services avancés (ASA) ou à tout autre contrat de service 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 figurant dans le Contrat de conditions générales, accessible à l'adresse suivante : 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 de migration pour les routeurs ou les commutateurs et assistance à distance

Résumé des services

Cisco s'engage à fournir au Client un Service de migration pour les routeurs ou les commutateurs (ci-après les « Services ») et une assistance à distance pendant les Heures ouvrables normales pour une version logicielle sélectionnée par Cisco maximum, sur une (1) plateforme de produits (une (1) unité d'UGS par châssis), limitée à l'un des produits suivants dans l'infrastructure du Client :

- Système Cisco CRS à une alvéole
- Cisco 12000
- Cisco NCS 5000
- Cisco NCS 5500
- Système Cisco NCS 6008 à une alvéole
- ASR 1000 de Cisco
- ASR 9000 de Cisco

Services

- Analyse matérielle et logicielle
- Fourniture du Document sur la conversion de configuration / Document des méthodes procédurales (DMP)
- Outil Cisco Migration Assistant
- Fourniture d'une assistance à distance durant la période de maintenance

Produits livrables

Cisco s'engage à fournir les produits livrables suivants :

- Rapport d'analyse matérielle et logicielle
- Document sur la conversion de configuration / Document des méthodes procédurales (DMP)
- Rapport de contrôle Pré et Post-Migration (généralisé par le Client en exécutant l'assistant de migration Cisco)

Lieu de la prestation

Les Services sont fournis à distance au Client.

Analyse matérielle et logicielle

Responsabilités de Cisco

- Réaliser une analyse de configuration du matériel et des logiciels pour les services réseau comparables sur le châssis afin de déterminer la faisabilité de la mise à niveau sur la base des données collectées par le Client.
- Créer le rapport d'analyse matérielle et logicielle, incluant les éléments suivants : a). niveau de préparation du matériel, afin de déterminer si le châssis est compatible avec la nouvelle technologie ou plateforme du Client; b). Contrôle de l'état de préparation logicielle sur le châssis source pour identifier une liste de CLI et de différences comportementales connues qui ne sont pas prises en charge par la nouvelle plateforme ou technologie du Client; c). Cisco décrit les meilleures pratiques relatives aux configurations de périphériques réseau requises pour assurer la compatibilité avec la nouvelle plateforme ou technologie du Client; et d) Un aperçu du rapport d'analyse matérielle et logicielle permettant au Client de prendre les décisions permettant d'améliorer l'efficacité de la mise à niveau.
- Examiner et fournir au Client le Rapport d'analyse matérielle et logicielle.

Responsabilités du Client

- Fournir les détails des plateformes de périphériques, fonctionnalités des logiciels et exigences de formation pour les versions des logiciels pour la nouvelle technologie ou plateforme du Client.
- Définir l'image logicielle cible ou la plateforme matérielle sur la base des tests du Client concernant les exigences de fonctions et de fonctionnalités au sein de l'environnement de réseau du Client.
- Examiner et approuver le Rapport d'analyse matérielle et logicielle.
- S'assurer de l'état de préparation du site et du réseau en fonction du Rapport d'analyse matérielle et logicielle.

Fourniture du Document des méthodes procédurales (DMP)

Responsabilités de Cisco

- Examiner avec le Client le Document des méthodes procédurales (DMP) de Cisco pour la mise à niveau du châssis, qui contient les procédures pour la mise à niveau des services réseau comparables sur le châssis, avec les instructions étape par étape nécessaires à la migration par le Client des services existants vers les nouveaux matériels et logiciels. Le DMP est un guide répertoriant les étapes à suivre par le personnel d'ingénierie et d'exploitation du Client, les précautions à prendre à chaque étape, les critères de réussite de chaque étape et les options de secours pour faire face aux imprévus. Le cas échéant, le DMP inclura également une conversion de configuration.
- Fournir le Document des méthodes procédurales (DMP) au Client.

Responsabilités du Client

- Fournir la documentation de conception et d'exploitation ainsi que les informations fournissant une description détaillée de l'architecture, des objectifs et des exigences du réseau du Client.
- Examiner et approuver le Document des méthodes procédurales (DMP).

Outil Cisco Migration Assistant

Responsabilités de Cisco

- Examiner avec le Client la pré et la post-migration qui sont accomplies par le Client à l'aide de l'outil d'assistance à la migration de Cisco (Cisco Migration Assistant, CMA). Cisco montrera comment CMA aide le client à capter un ensemble spécifique de commandes, et permet de comparer différents résultats des commandes d'affichage avant et après migration.
- Préparer l'outil CMA aux fins d'utilisation par le Client sur le châssis faisant l'objet de la migration.

Responsabilités du Client

- Réaliser la mise à niveau, la modernisation ou la migration dans les périodes de maintenance convenues et informer Cisco de l'achèvement de la migration.
- Exécuter le script CMA pour produire le Rapport de contrôle Pré et Post-migration. À l'aide du rapport, comparer les résultats des commandes pour le châssis spécifique afin de vérifier le statut physique et logique du châssis avant et après la migration.
- Après la vérification CMA, le Client analysera et prendra les mesures supplémentaires au sujet des vérifications restantes qui sortent du champ d'application des responsabilités de Cisco. Il incombe au Client de vérifier la fonctionnalité des services, du réseau et du statut opérationnel pendant et après la migration.

Fourniture d'une assistance à distance durant la période de maintenance

Responsabilités de Cisco

- Fournir une assistance à distance de huit (8) heures consécutives maximum au cours d'une période de maintenance pour le châssis spécifié dans le document des méthodes procédurales (DMP). L'assistance à distance comprend des conseils et des recommandations visant à aider le Client à recueillir les données des résultats des commandes et à réaliser la migration.
- Organiser les ressources Cisco pour garantir une assistance à distance durant la période de maintenance du Client.

Responsabilités du Client

- Convenir mutuellement avec Cisco du calendrier de la période de maintenance planifiée.
- Affecter des ingénieurs adéquats qui réaliseront la migration au cours la période de migration comprenant l'assistance à distance de Cisco.
- Exécuter les commandes IOS CLI demandées par Cisco dans le document DMP et recueillir les données de sortie afin d'obtenir les renseignements demandés.
- Comme demandé, le client doit fournir à Cisco un accès à distance au châssis faisant l'objet de la migration.

Responsabilités générales du Client

- Le Client fournira à Cisco tous les renseignements requis par Cisco dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la demande. Tous les renseignements (notamment les conceptions, les topologies et les exigences) que le Client fournit sont censés 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).
- Le Client comprend et convient expressément que les Services fournis par Cisco comprennent conseils, assistance et orientation techniques seulement.
- Il incombe au Client de déterminer ses besoins. Ce dernier conserve la responsabilité globale pour l'ensemble de l'impact des processus professionnels et les mises en œuvre de changement de processus.
- Réaliser toute configuration d'application, assistance ou tout test.
- Fournir les données liées aux configurations du châssis afin de fournir l'assistance nécessaire au cours du processus de migration.
- Avant le début des Services, le Client doit fournir la documentation et les renseignements décrivant en détail l'architecture du réseau ainsi que ses objectifs et exigences.
- Le Client doit fournir les ressources et le personnel décrits dans les sections concernant les Responsabilités du Client des présentes afin de permettre à Cisco (a) de fournir les Services dans une période ne devant pas dépasser trois (3) semaines, qui, à la discrétion de Cisco, peuvent ne pas être des semaines consécutives, et (b) de terminer la prestation des Services sous (90) jours civils après réception par Cisco du Bon de commande pour 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.