



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

Description de service : Services avancés – Prix fixe

<<Software Risk Analysis and Recommendation Service (ASF-SP1-G-NGN-SWR)>>

Services d'analyse du risque relatif au logiciel et recommandations (ASF-SP1-G-NGN-SWR)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe :
Service d'analyse du risque relatif au logiciel et recommandations.

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 utilisation interne, le présent document est intégré à votre Contrat-cadre de Services (MSA, Master Services Agreement), à votre Contrat de Services avancés (ASA, Advanced Services Agreement) 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 disponible à l'adresse suivante : http://www.cisco.com/web/about/doing_business/legal/terms_conditions.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 des 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 : http://www.cisco.com/web/about/doing_business/legal/terms_conditions.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, le cas échéant, 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 qu'une copie des autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/.

Service d'analyse du risque relatif au logiciel et recommandations

Résumé du service

Cisco s'engage à fournir un Service d'analyse du risque relatif au logiciel et recommandations (ci-après les « Services ») au Client 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

Les Services sont composés des éléments suivants :

- Analyse du risque relatif au logiciel et recommandations

Produits livrables

Cisco s'engage à fournir les produits livrables suivants :

- Un (1) Rapport d'analyse du risque relatif au logiciel et recommandations

Lieu de la prestation

Les Services sont fournis à distance au Client.

Durée des services

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.

Analyse du risque relatif au logiciel et recommandations

Les Services délimitent et fournissent une liste de défaillances logicielles connues dans une version logicielle en particulier applicable au matériel, aux fonctionnalités logicielles et aux technologies spécifiques à l'environnement du Client. Cette liste classe les bogues constatés par ordre de gravité : gravité de niveau 1 (G1), de niveau 2 (G2) et de niveau 3 (G3). La liste des défaillances logicielles connues et spécifiques à l'environnement de production est communiquée et hiérarchisée de manière à connaître le niveau de risque potentiel. Des actions recommandées et/ou des solutions alternatives peuvent être formulées en vue d'obvier aux risques liés au logiciel spécifique pour la plateforme de produits. Le rapport sur l'analyse des risques contient les recommandations logicielles de Cisco, les bogues non résolus et toute solution alternative pouvant être appliquée à une version logicielle pour la plateforme, comme indiqué dans le Résumé du service.

Responsabilités de Cisco

- Examiner les renseignements fournis par le Client (notamment la topologie de réseau, le profil matériel, la version logicielle actuelle, les fonctionnalités, technologies et configurations logicielles) et tout problème connu en vue de préparer l'analyse des risques relatifs au logiciel.
- Examiner les fonctionnalités actuelles, la configuration et les nouvelles fonctionnalités déployées par le Client et formuler des recommandations sur la version logicielle pour la plateforme incluse dans le champ d'application. Cisco formulera des recommandations logicielles selon les exigences du Client en termes de fonctionnalités et/ou selon l'expérience de Cisco acquise auprès d'autres clients présentant un profil analogue à celui du Client.
- Réaliser une analyse détaillée des risques logiciels spécifiques au Client sur la version logicielle recommandée, fournir une liste de défaillances logicielles connues et communiquer toute action recommandée et/ou solution alternative pour remédier aux risques des bogues dont le niveau de gravité atteint 1 (G1), 2 (G2) ou 3 (G3).
- Fournir le rapport sur l'analyse du risque relatif au logiciel et les recommandations au Client.
- Examiner avec le Client par audioconférence le rapport susmentionné pour le commenter et l'approuver.

Responsabilités du Client

- Identifier un interlocuteur unique qui se chargera de fournir les renseignements demandés et d'approuver le rapport contenant l'analyse du risque et les recommandations élaboré par Cisco.
- Fournir tous les détails nécessaires, notamment relatifs à la topologie de réseau, au matériel, à la version logicielle actuelle, aux exigences des fonctionnalités logicielles, aux technologies et aux configurations, ainsi que tout problème connu, conformément à la demande de Cisco.
- Fournir toute exigence de fonctionnalité sur le long terme pouvant avoir un impact sur la recommandation logicielle.

- Participer à l'audioconférence pour examiner avec Cisco le rapport contenant l'analyse du risque et les recommandations, afin de le commenter et de l'approuver.

Responsabilités générales du Client

- Tous les renseignements demandés par Cisco seront transmis par le Client à 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 supposés être à jour et valides pour son environnement actuel. Les Services Cisco sont basés sur les renseignements que Cisco reçoit du 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 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 dureront au maximum trois (3) semaines à compter de leur lancement et qu'ils 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.