



## Description de service : <<Advanced Services – Fixed Price Cisco Data Center Deployment Service for Prime Service Catalog>> Services avancés – Prix fixe Service de déploiement de centre de données Cisco pour Prime Service Catalog (ASF-DCV1-G-PSC)

Ce document décrit les Services avancés à prix fixe : Service de déploiement de centre de données Cisco pour Prime Service Catalog.

**Documents connexes** : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://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](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](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/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/).

Service de déploiement de centre de données Cisco pour Prime Service Catalog

### Résumé du service

Le Service de déploiement de centre de données Cisco pour Prime Service Catalog fournit un soutien à la planification, à la conception et à la mise en œuvre (les « Services ») au Client pour le déploiement de Prime Service Catalog, qui inclut la gestion de projets, l'élaboration de la conception, l'examen du Plan de test, l'installation du logiciel, la configuration, la fourniture de flux de travail, l'assistance en matière de tests et le transfert des connaissances.

### Produits livrables

- Liste de vérification des conditions préalables
- Séance d'examen de l'environnement
- Document de conception de solution
- Installation et configuration du logiciel
- 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 »). Un PGP est un document de référence à partir duquel le chef de projet Cisco peut gérer des produits livrables, évaluer les progrès réalisés et traiter les problèmes liés à la gestion du changement ainsi que toutes les questions en cours d'examen.

- 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 de projet soulignant les produits livrables, les étapes correspondantes, les événements planifiés dans le cadre du projet, les ressources et les délais.
- 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.
- Fournir une signature autorisée du Client pour la livraison des Produits Cisco sur le site du Client.

#### **Étude de l'environnement client**

##### **Responsabilités de Cisco**

- Organiser une réunion de lancement du projet 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.
  - Fournir au Client la liste de vérification des conditions préalables de Cisco Prime Service Catalog avant ou pendant la réunion de lancement du projet afin que le Client la remplisse avant la séance d'examen de l'environnement du Client.
  - Organiser une séance d'étude de l'environnement du Client afin d'offrir au Client des conseils et des directives concernant l'environnement de centre de données, de gestion des systèmes et de provisionnement du Client, ainsi que la documentation associée relative à l'environnement 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.
  - Remettre la liste de vérification préliminaire au Client.

##### **Responsabilités du Client**

- Veiller à ce que les experts du Client, les spécialistes en ingénierie de conception 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'étude de l'environnement, afin de discuter du centre de données, 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 de centre de données que Cisco UCS Director doit gérer,
  - les documents sur la stratégie infonuagique, y compris les cas d'utilisation du nuage planifiés,

- la documentation sur la conception de la gestion des systèmes.
- Fournir à Cisco la liste complète de vérification des conditions préalables et réaliser toute activité préalable requise, comme l'installation de la UCS Director, des Services Virtual Application Container (le cas échéant), du produit VMware vCenter et du système de gestion de base de données compatible avec Cisco Prime Service Catalog ainsi que la création de machines virtuelles reposant sur le système d'exploitation compatible avec Cisco Prime Service Catalog, au moins un (1) jour ouvrable avant la séance d'examen de l'environnement du Client.
- S'assurer que l'infrastructure informatique sélectionnée (p. ex., Cisco UCS NetAppMD FlexPod ou VCE Vblock<sup>MC</sup>) sur laquelle l'installation du logiciel s'exécutera ultérieurement est entièrement installée et configurée, conformément aux exigences définies par Cisco UCS Director.
- Si la prestation à distance est souhaitée, fournir un accès à distance aux serveurs et aux équipements du centre de données pertinents pour permettre à Cisco de fournir des services à distance.
- Pour une intégration d'authentification Windows basée sur le répertoire actif, s'assurer que le système LDAP du Client est accessible et qu'il a été configuré correctement par le Client (pour cette intégration en particulier, l'utilisation du répertoire actif Windows Server est supposée).
- Appliquer les mesures correctives exigées par Cisco, y compris la mise à jour de la liste de vérification préliminaire, 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 Prime Service Catalog au Client lors du lancement du projet.
- Fournir une (1) séance d'examen de conception de deux (2) heures maximum afin d'offrir des conseils et des directives liés à la conception d'installation proposée du produit Cisco Prime Service Catalog 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 du Client pour les centres de données et les propriétaires des systèmes de gestion/d'automatisation/de provisionnement et les parties prenantes sont disponibles pour participer à la séance d'étude de conception, afin d'examiner le plan de tests.

### Étude du plan de tests

#### **Responsabilités de Cisco**

- Fournir un modèle de Plan de test du Cisco Prime Service Catalog (un Plan de test 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.
- Organiser une (1) séance d'examen de Plan de tests à distance d'une (1) heure au maximum 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 des centres de données du Client, les propriétaires des systèmes de gestion/d'automatisation/d'approvisionnement, ainsi que le personnel sont disponibles pour participer à la séance d'examen du Plan de test.

### 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 de tous les logiciels tiers requis.
- Effectuer l'installation du logiciel Cisco Prime Service Catalog dans l'environnement du Client, conformément à la conception; l'installation doit commencer le jour ouvrable suivant la réalisation de la séance d'examen du Plan de test par Cisco.

#### **Responsabilités du Client**

- 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.
- Il incombe au Client de fournir des licences valides et d'en assurer la disponibilité pour l'installation du logiciel, plus particulièrement pour Cisco Prime Service Catalog, mais également pour tout logiciel tiers requis par

Cisco Prime Service Catalog, tel que cela est indiqué 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.
- Le Client doit fournir un serveur FTP pour stocker le fichier correctif de Cisco Prime Service Catalog afin de faciliter la mise à jour vers la dernière version du logiciel.
- 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.
- Le Client est tenu de coordonner et de gérer les ressources internes dans le réseau, l'administration du système et dans les groupes d'applications du Client afin de prendre en charge l'installation de Cisco Prime Service Catalog dans l'environnement.
- 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).

### **Configuration et provisionnement**

#### **Responsabilités de Cisco**

- Réaliser une configuration de l'installation de Cisco Prime Service Catalog, conformément aux renseignements contenus dans la liste de vérification des conditions préalables contrôlée et dans le document de conception de solution. L'opération débutera à l'issue des services d'installation de Cisco Prime Service Catalog et comprendra :

#### **Environnement virtuel :**

- Au besoin, configurer l'intégration LDAP dans un (1) domaine Active Directory.
- Au besoin, configurer l'intégration SSO en tant que fonction d'authentification d'utilisateur externe
- Le cas échéant, configurer l'intégration de Cisco Prime Service Catalog (PSC) avec Cisco UCS Director. (UCSD).
- Au sein de Cisco Prime Service Catalog, réaliser la Découverte des objets Cisco UCS Director.
- Au sein de Cisco Prime Service Catalog, configurer jusqu'à deux (2) articles du Catalogue Cisco UCS Director identifiés par le Client.
- Au sein de Cisco Prime Service Catalog, configurer jusqu'à deux (2) services Cisco Intercloud Fabric for Business (ICFB) découverts
- Le cas échéant, configurer l'intégration de Cisco Prime Service Catalog (PSC) avec ICFB.
- Au sein de Cisco Prime Service Catalog, réaliser la découverte des Objets Cisco Intercloud Fabric for Business.

- Au sein de Cisco Prime Service Catalog, configurer jusqu'à deux (2) articles du Catalogue Cisco Intercloud Fabric pour les entreprises identifiés par le Client.
  - a. Une MV du fournisseur de solutions d'infonuages publics vers le centre de données privé
  - b. Deux MV du centre de données privé vers le fournisseur de solutions d'infonuages publics

#### **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 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 Prime Service Catalog dans l'environnement.
- Fournir au moins une (1) ressource suffisamment formée et qualifiée pour aider Cisco dans le cadre de la configuration du logiciel.
- Fournir à Cisco un compte en lecture seule pour le système d'annuaire Active Directory/LDAP. L'accès doit être fourni à tous les noms d'utilisateur qui doivent être synchronisés avec le produit Cisco Prime Service Catalog. Le Client s'assurera que le système LDAP a été renseigné avec des données propres, correctes et tenues à jour pour l'ensemble des utilisateurs valides de la solution, renfermant les champs suivants : prénom, nom, adresse de courriel, unité commerciale/service, nom d'utilisateur. En outre, il veillera à ce que le champ utilisé pour l'identifiant de connexion (le nom d'utilisateur) soit unique, de même que pour tous les autres champs obligatoires.
- Veiller à ce que le nom de domaine de la base Active Directory/LDAP soit correctement configuré pour permettre à Cisco Prime Service Catalog de se synchroniser avec les utilisateurs Active Directory.
- Fournir une connectivité Active Directory/LDAP correcte pour permettre tant l'intégration que la synchronisation continue entre Cisco Prime Service Catalog et le système Active Directory/LDAP du 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 deux (2) 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 test 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 test.

#### **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 serveur choisi et de tout problème lié au serveur qui survient lors des tests de Cisco Prime Server Catalog.
- 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,
  - un accès aux données Active Directory du compte d'utilisateur, comme cela est requis par l'application Cisco Prime Service Catalog.

#### **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 de la séance de transfert des connaissances.
- Organiser une ou plusieurs séances de transfert des connaissances d'une durée maximale de deux (2) heures pour jusqu'à 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 du 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 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 assuré 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.
- Le déploiement de Cisco Prime Service Catalog doit inclure une seule instance non distribuée de Cisco Prime Service Catalog. Les conceptions avancées n'entrent pas dans le cadre de ce projet. Les exemples de conception avancée incluent entre autres
  - le déploiement de Cisco Prime Service Catalog en deux (2) instances de serveur d'applications afin de séparer le serveur Prime Service Catalog du serveur ServiceLink Integration,
  - le déploiement en une architecture à trois niveaux,
  - la configuration de l'authentification unique.
- 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 Prime Service Catalog et dans la liste de vérification des conditions préalables.
- Ce service s'intègre uniquement à Cisco UCS Director.
- 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 au logiciel Cisco Prime Service Catalog n'entre pas dans le cadre du présent Service.
- Il incombe au Client d'acheter le logiciel Cisco Prime Service Catalog, les logiciels tiers et les licences de logiciels demandés.

#### **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 soient exécutés dans un délai de cent cinquante (150) 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.