



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

<<Cisco UCS Firmware Upgrade Implementation Service (ASF-DCV1-G-UCS-FUI)>>

Description du service : Services avancés – Prix fixe

Service de mise en œuvre de la mise à niveau du micrologiciel Cisco UCS (ASF-DCV1-G-UCS-FUI)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service de mise en œuvre de la mise à niveau du micrologiciel Cisco UCS.

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 de mise en œuvre de la mise à niveau du micrologiciel Cisco UCS

Résumé des services

Le Service de mise en œuvre de la mise à niveau du micrologiciel Cisco UCS propose la mise en œuvre à distance des mises à niveau du micrologiciel dans un environnement Unified Computing System. Ce service prévoit la mise à niveau de deux (2) domaines Unified Computing System et de 32 serveurs de série B ou série C maximum lors d'une période d'interruption de 8 heures. Le Client sera responsable de tous les processus de contrôle des modifications et de la planification du redémarrage des serveurs.

Ce service comprend la mise à niveau d'UCS Manager, des interconnexions des trames, des modules E/S (IOM) et de tous les serveurs de série UCS et des composants associés. Ce service ne comprend aucune assistance à la mise à niveau pour les systèmes d'exploitation, les installations de pilotes ou d'autres composants en dehors du domaine Unified Computing System.

Ce service couvrira une (1) période d'interruption continue d'une durée maximale de 8 heures. Ce service exclut l'assistance après la mise à niveau.

Lieu de la prestation

Les Services sont fournis à distance.

Gestion de projets

Responsabilités de Cisco

- Organiser une réunion de lancement du projet afin d'examiner l'état actuel de l'environnement du Client, de concevoir un plan de mise à niveau du micrologiciel et de planifier la mise en œuvre.
- Fournir au Client la liste des membres désignés du personnel de Cisco et les rôles et responsabilités de chacun.
- 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.
- 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 à l'environnement du Client, au moins cinq (5) jours ouvrables avant la date prévue à laquelle lesdits membres du personnel nécessiteront un accès.

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 toutes les ressources techniques soient en mesure de participer à la réunion de lancement.
- Fournir à Cisco une liste des équipements Unified Computing System à mettre à niveau dans le cadre de ce projet.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Sauf disposition contraire prise entre les parties, veiller à ce que toute demande de renseignements ou de documentation en lien avec le projet et formulée par Cisco soit satisfaite cinq (5) jours ouvrables avant le début du projet.

Service de mise à niveau du micrologiciel

Responsabilités de Cisco

- Cisco organisera une réunion de lancement du projet qui durera au maximum une (1) heure, 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.
- La réunion de lancement du projet sera utilisée pour comprendre l'environnement Unified Computing System actuel du Client.
- Cisco dirigera l'exécution du processus de mise à niveau du micrologiciel de l'environnement Unified Computing System.

Responsabilités du Client

- Le Client fournira au personnel désigné de Cisco un accès à distance pendant la période de mise à niveau.
- Le Client fournira un accès aux ressources nécessaires, telles que UCS Manager, pendant le processus de mise à niveau du micrologiciel.
- Le Client s'assurera que l'ensemble des composants Unified Computing System seront disponibles pour la mise à niveau pendant la période d'interruption.
- 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.

Hypothèses et exclusions du projet

- Tout le travail sera effectué de façon continue, sauf les fins de semaine (à moins qu'un accord écrit n'ait eu préalablement été passé).
- 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 concernés.
- Le Client veillera à ce que le personnel requis soit disponible pendant l'exécution des Services pour fournir des renseignements et participer aux séances de collecte de renseignements prévues, aux entretiens, aux réunions et aux conférences téléphoniques.
- Le Client est responsable de la vérification de la compatibilité du micrologiciel et des niveaux de code avant la réalisation de la mise à niveau du micrologiciel. Cisco recommande la réalisation d'un Contrôle de l'intégrité et d'une suppression des bogues avant la réalisation d'une mise à niveau du micrologiciel.
- Cisco recommandera des versions de micrologiciel pour les mises à niveau uniquement en fonction des renseignements fournis à Cisco par le Client au moment des services. En aucun cas Cisco ne sera responsable de l'efficacité de la version recommandée du code de mise à niveau du micrologiciel.
- Le Client reconnaît que l'achèvement des Services dépend du fait qu'il s'acquitte de ses responsabilités, comme indiqué ci-après.
- 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.

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