



Description de service : << Advanced Services – Fixed Price Cisco Fibre Channel Advise and Implement Service - Medium>> Services avancés à prix fixe – Service de conseils et de mise en œuvre de Cisco Fibre Channel – Moyen (ASF-DCV1-G-SAN-MED)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service de conseils et de mise en œuvre de Cisco Fibre Channel – Moyen.

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/.

Service de conseils et de mise en œuvre de Cisco Fibre Channel – Moyen

Résumé du service

Le Service de conseils et de mise en œuvre de Cisco Fibre Channel fournit un examen, une aide à la conception, une assistance en matière de mise en œuvre, une assistance de migration et des services de transfert de connaissances pour un maximum de 8 commutateurs directeurs ou 48 commutateurs de trame (les « Services »).

Les Services sont composés des éléments suivants :

- Tous les directeurs et commutateurs de trames compatibles avec Fibre Channel Cisco, y compris le Système informatique unifié Cisco (MDS) 9500, 9700, 9200, 9100 et Cisco Nexus 5000
- Jusqu'à huit (8) directeurs compatibles Fibre Channel ou jusqu'à quarante-huit (48) commutateurs de trames compatibles Fibre Channel
- Jusqu'à quatre (4) visites sur site

Les Services comprennent les éléments suivants :

- gestion de projets,
- étude de développement détaillé de la conception,
- assistance à la conception,
- Assistance à la mise en œuvre
- assistance à la migration,
- Transfert des connaissances

Produits livrables

- Plan du projet
- Document de conception
- Plan de mise en œuvre et de migration

Lieu de la prestation

La prestation des services au Client s'effectue sur place et à distance.

Gestion de projets

Responsabilités de Cisco

- Organiser une réunion de lancement du projet avec le Client au tout début des Services.
- Identifier les membres de l'équipe du projet.
- Définir le flux de communication avec le commanditaire du projet et les parties prenantes majeures et le consigner dans le plan du projet (le « Plan du projet »).
- Désigner un interlocuteur unique, le « Chef de projet », 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.
- Examiner avec le Client le calendrier du projet, les objectifs, les facteurs de réussite décisifs et les rôles et responsabilités des membres de l'équipe du projet de Cisco et du Client.
- Assurer la gestion du projet conformément au Plan de projet convenu.
- S'assurer que les Services ont été fournis jusqu'à la fin et que les Produits livrables sont conformes à la description du service.
- Participer aux réunions ou aux conférences téléphoniques organisées sur base hebdomadaire en vue d'examiner le projet.
- Fournir le Plan du projet.

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour l'ensemble du projet.
- Fournir les équipements, comprenant le tableau blanc et le vidéo projecteur pour accueillir la réunion de lancement.
- S'assurer que les parties prenantes du projet sont présentes.
- Communiquer au chef de projets Cisco toute modification du calendrier du projet en temps opportun.
- Fournir des commentaires/attestations par écrit si nécessaire pendant l'exécution des Services.

Élaboration du Document de conception détaillée

Responsabilités de Cisco

- Collaborer avec l'équipe d'ingénierie du client pour comprendre la vision du centre de données du client ainsi que ses objectifs, priorités commerciales, exigences d'environnement et stratégie d'entreprise.
- Étudier le réseau de stockage SAN pour déterminer les pratiques actuelles et recommander des modifications à apporter à l'environnement SAN. L'étude peut inclure les éléments suivants :
 - infrastructure SAN au sein de la conception du centre de données,
 - évolutivité et disponibilité du SAN, zonage, configuration de domaines, configuration de l'interface, sauvegarde et restauration, réplication des données et reprise après sinistre.

Responsabilités du Client

- Participer aux séances d'analyse de l'élaboration de la conception pour s'assurer que les spécialistes en ingénierie de conception réseau sont présents pour travailler avec Cisco.
- Communiquer à Cisco les exigences en matière de conception, y compris la configuration ou le schéma de réseau existant, ou les normes propres à l'entreprise ou au secteur.

Assistance à la conception

Responsabilités de Cisco

Conception de haut niveau

- Collaborer avec le personnel de mise en réseau du Client lors de séances de découverte et de rencontre à distance, afin de développer une compréhension approfondie des exigences de conception réseau du Client et des renseignements documentés tels que :
 - les schémas de topologie du stockage existants,
 - les exigences fonctionnelles,
 - les recommandations par rapport aux fonctionnalités,
 - les considérations relatives à l'évolutivité de la conception.
- Prévues dans le Document de conception.

Conception détaillée

- Fournir une documentation de référence détaillée pour l'architecture SAN proposée qui peut comprendre :
 - les configurations de directeurs et de commutateurs,
 - les conventions d'appellation,
 - l'attribution d'adresses IP,
 - le mappage des ports et des appareils.
- Prévues dans le Document de conception.

Plan de mise en œuvre et de migration

- Fournir des plans documentés pour les tâches requises dans le cadre de la mise en œuvre et de la migration.
- Effectuer les tâches suivantes liées à la mise en œuvre du Client :
 - identifier les dépendances,
 - déterminer l'ordre des événements,
 - exécuter les étapes requises durant la phase de mise en œuvre.
- Effectuer les tâches suivantes liées à la migration et à la mise en service du Client :
 - identifier les dépendances,
 - créer des groupes de migration,
 - exécuter les étapes requises durant la migration.
- Fournir un plan de mise en œuvre et de migration.

Responsabilités du Client

- Participer avec Cisco à la conception globale, à la conception détaillée, à la mise en œuvre et à la planification de la migration, en fournissant des renseignements sur les exigences de conception réseau du Client et des renseignements documentés.
- Garantir la participation de spécialistes en ingénierie de conception réseau et de propriétaires d'applications aux séances de découverte.
- Communiquer à Cisco la configuration ou les schémas de réseau existants, ou les normes propres à l'entreprise ou au secteur.
- Examiner les documents de conception et fournir une rétroaction à Cisco.
- Faciliter les séances de découverte et les réunions d'analyse à distance conformément au souhait de Cisco, pour impliquer les spécialistes en ingénierie du Client responsables des domaines liés aux réseaux/applications.
- Fournir une approbation finale écrite pour les documents relatifs à la conception globale et à la conception détaillée.

Assistance à la mise en œuvre

Responsabilités de Cisco

- Fournir des conseils sur place en deux (2) volets maximum, impliquant au jusqu'à deux (2) jours (16 heures au total) pour la mise en œuvre de la conception par volet, sur la base des conceptions globale et détaillée convenues, lesquelles comprennent :
 - le nom des commutateurs, les VSAN, le zonage et les alias, ainsi que l'emplacement des câbles,
 - la gestion, la sécurité, la configuration des ports et la configuration VSAN,
 - la liaison et la configuration d'interface,
 - les NPV/NPIV,
 - l'activation de licence,
 - l'exécution du plan de mise en œuvre,
 - la gestion des incidents pour les périphériques Cisco.

Responsabilités du Client

- S'assurer que le centre de données est prêt avant la mise en œuvre prévue, ce qui implique de vérifier :
 - l'alimentation, y compris l'alimentation de tous les directeurs et commutateurs,
 - le câblage,
 - le montage sur bâti et l'empilage des équipements,
 - la gestion de la connectivité de réseau,
 - les autorisations de sécurité requises.
- Le Client comprend et s'engage à être responsable du montage sur bâti, de l'empilage, du câblage ainsi que de l'alimentation de l'ensemble des directeurs et commutateurs.
- Fournir à Cisco la planification de mise en œuvre et de test avant la mise en œuvre.
- Planifier la période de tests en envoyant à Cisco un préavis au moins cinq (5) jours ouvrables à l'avance.
- Le Client reconnaît et convient qu'il est responsable de l'exécution générale de la mise en œuvre et des tests, y compris la planification, le recrutement du personnel et la coordination avec différents groupes d'applications et de réseaux du Client.

Assistance à la migration

Responsabilités de Cisco

- Fournir une assistance sur site dans la limite de deux (2) voyages ne dépassant pas huit (8) heures d'assistance continue par voyage, fournir une assistance à distance dans la limite de deux (2) événements ne dépassant pas huit (8) heures d'assistance continue pour la migration vers le nouvel environnement, qui implique :
 - d'aider à l'exécution du plan de migration,
 - la gestion des incidents pour les périphériques Cisco.

Responsabilités du Client

- Le Client doit autoriser l'accès à distance aux membres du personnel Cisco lors de la période de migration du Client.
- Le Client doit désigner une seule personne comme interlocuteur unique lors de la période de migration. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects des Services.
- Le Client doit confirmer par écrit son calendrier de migration à Cisco dans les dix (10) jours qui précèdent l'événement de migration.
- Le Client reconnaît que les Services ne comprennent ni le montage sur bâti, ni le câblage des équipements, ni un soutien pratique ou une assistance liée à l'installation des câbles.

Transfert des connaissances

Responsabilités de Cisco

- Fournir une séance de transfert des connaissances à distance pour la mise en œuvre, limitée à un (1) jour ouvrable de transfert des connaissances dans le champ d'application des Services.
- Planifier la séance de transfert des connaissances.

Responsabilités du Client

- Désigner les membres du personnel du Client qui participeront à l'Atelier de transfert des connaissances.
- Convenir avec Cisco des sujets Fibre Channel les plus pertinents à aborder lors la séance de transfert des connaissances.

Responsabilités générales du Client

- Sauf si les deux parties en conviennent autrement, le Client doit répondre dans les deux (2) jours ouvrables à la demande de documents et de renseignements nécessaires aux Services formulée par Cisco.
- 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 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 Distributeur agréé 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.