



Description de service : <<Cisco Small Cell Optimization Service>> Service d'optimisation des microcellules de Cisco

Le présent document décrit le Service d'optimisation des microcellules de Cisco.

Documents connexes : le présent document doit être consulté conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts et (3) Directives en matière de gravité et de signalisation progressive. 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 aux services directement auprès de Cisco, ce document fait partie intégrante de votre contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement) convenu avec Cisco. En cas de conflit entre la présente description de service et votre contrat MSA, la présente description de service prévaudra.

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/.

Résumé du service

Le Service d'optimisation des microcellules de Cisco vise à compléter un contrat d'assistance en vigueur pour des produits Cisco. Cisco s'engage à fournir le Service d'optimisation des microcellules décrit ci-dessous comme sélectionné et détaillé sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco doit fournir un devis pour les services (le « Devis ») précisant l'étendue des services et la durée de prestation de ces derniers par Cisco. Cisco doit recevoir un Bon de commande qui fait référence au devis convenu entre les parties et qui reconnaît et accepte en outre les conditions dudit document.

Service d'optimisation des microcellules de Cisco

Responsabilités générales de Cisco par rapport au service

Cisco devra prendre en charge les Services généraux suivants pour les Services indiqués dans le Devis :

- En vertu de ce Service, et sauf indication contraire, Cisco devra fournir le Service d'optimisation des microcellules au cours des Heures de travail normales.
 - Désigner un interlocuteur unique (le « chef de projet Cisco ») pour tous les problèmes liés aux services.
 - Participer aux réunions périodiques avec le client pour évaluer l'état des services.
 - Veiller à ce que les employés et sous-traitants de Cisco respectent les règles raisonnables du client relatives au milieu de travail, ainsi que ses conditions et règles de sécurité communiquées par écrit à Cisco avant le début des services, dans la limite des obligations de Cisco définies dans la présente description de service. Il est toutefois entendu que le personnel et les sous-traitants de Cisco ne doivent être contraints ni de signer des accords individuels avec le client, ni de renoncer à des droits personnels.
 - Fournir au personnel de l'équipe du projet Cisco des badges qu'ils porteront en permanence pendant les activités du service sur le site du client.
 - Cisco se réserve le droit de déterminer le membre de son personnel à assigner à un projet particulier, de remplacer ou de réassigner un tel personnel et/ou de sous-traiter avec des tiers qualifiés une partie ou toute prestation de Service indiquée dans les présentes. Le client peut demander le retrait ou la réaffectation du personnel de Cisco à tout moment, toutefois il devra alors prendre en charge les coûts supplémentaires engendrés par ce retrait ou cette réaffectation du personnel de Cisco. Cisco ne saurait prendre en charge les frais entraînés par les retards engendrés par le retrait ou la réaffectation du personnel de Cisco.

Responsabilités spécifiques de Cisco par rapport au Service

En plus des Responsabilités générales, Cisco est tenue de fournir les services suivants :

Vérifications et évaluations

Évaluation du réseau à microcellules

- Collaborer avec le Client pour comprendre son environnement de réseau à microcellules et cerner précisément ses exigences pour le projet.
- Organiser une (1) conférence téléphonique de lancement de projet afin de discuter des objectifs d'Évaluation du réseau à microcellules, de son processus et de ses exigences.

- Fournir le questionnaire d'Évaluation du réseau à microcellules devant être rempli par le Client ou organiser des entretiens avec le Client afin de recueillir des renseignements, comme convenu mutuellement.
- Recueillir les documents techniques, les topologies des schémas de réseau et les configurations des périphériques réseau du Client.
- Recueillir des renseignements à partir de l'infrastructure de microcellules existante à l'aide des outils et des techniques d'Évaluation du réseau à microcellules de Cisco.
- Effectuer une Évaluation à distance du réseau à microcellules afin d'inclure l'évaluation de l'architecture, l'état de fonctionnement et la sécurité de l'infrastructure de microcellules existante, en se concentrant sur les domaines suivants :
 - examiner les configurations des périphériques de l'infrastructure de microcellules par rapport aux meilleures pratiques recommandées par Cisco;
 - analyser les vulnérabilités de sécurité de l'infrastructure de microcellules;
 - identifier les problèmes potentiels de couverture, d'interférences ou de contention RF en fonction des renseignements recueillis à partir du RMS;
 - évaluer le réseau à microcellules, aux sites indiqués, sur les indicateurs de performances clés et les scénarios de mobilité prévus;
 - évaluer le déploiement des microcellules de Cisco en matière de redondance.
- Élaborer et fournir un rapport d'Évaluation du réseau à microcellules où figurera :
 - un Résumé;
 - les résultats de l'évaluation;
 - une comparaison de la conception et de la configuration du réseau à microcellules du Client par rapport aux meilleures pratiques de Cisco et du secteur;
 - des recommandations sur les changements, le cas échéant, liés à la conception et la configuration réseau.
- Examiner le Rapport d'évaluation du réseau à microcellules avec le Client.
- Présenter à distance le Résumé du Rapport d'évaluation du réseau à microcellules (y compris l'analyse et les recommandations) au commanditaire du projet et aux principales parties prenantes du Client.
- Examiner les processus opérationnels du Client en ce qui concerne les problèmes, la configuration du réseau à microcellules, le changement, les versions, la capacité et les performances, ainsi que l'événement du réseau à microcellules (incident).
- Examiner les processus opérationnels du Client en ce qui concerne les outils et l'instrumentation des systèmes d'administration du réseau à microcellules.
- Résumé identifiant et hiérarchisant les écarts présents dans les processus se rapportant aux opérations et l'administration du réseau à microcellules.
- Créer un plan de recommandations destiné à combler les écarts opérationnels selon les meilleures pratiques du secteur.

Évaluation des RF des réseaux à microcellules

Collaborer avec le Client pour coordonner et réaliser sur site une étude de site qui enregistre les détails du site incluant les conditions physiques, environnementales et électriques : les sources d'alimentation c.a./c.c., le câblage, la synchronisation du réseau, l'équipement périphérique et l'accès à distance.

- Réaliser une étude importante sur la RF afin de déterminer l'emplacement optimal du point d'accès.
- Analyser les renseignements obtenus à partir de l'étude de site et élaborer des recommandations sur les améliorations et le changement de site.
- Fournir un rapport d'étude de site détaillant les résultats de l'étude, de l'évaluation de la RF, des exigences environnementales et de l'emplacement optimal du point d'accès des microcellules.

Évaluation de l'état de préparation du réseau à microcellules

Collaborer avec le Client pour évaluer les écarts entre la conception de l'infrastructure du réseau à microcellules actuelle du Client et ses exigences commerciales dans la prise en charge des Services de mobilité. Cisco peut aider le Client à résoudre les problèmes suivants dans le cadre de leur collaboration :

- Fournir le questionnaire des exigences du Client en matière de microcellules de Cisco à ses personnes-ressources avant le lancement du projet.
- Organiser une conférence téléphonique de lancement de projet avec le Client afin de discuter de l'architecture du Réseau à microcellules, ainsi que des objectifs, des processus et des exigences des Services de mobilité.
- Effectuer des entretiens avec des membres clés de l'entreprise du Client, concernés par l'infrastructure du réseau à microcellules.
- Examiner et vérifier les renseignements et les exigences commerciales du réseau à microcellules du Client.
- Procéder à un examen sur site ou à distance du rapport d'étude de site de la RF des réseaux à microcellules fourni par le Client, comprenant l'Évaluation de l'infrastructure de la RF des réseaux à microcellules pour une zone d'une superficie allant jusqu'à 23 226 m² qui peut notamment inclure :

Évaluation de la gestion des risques associés aux opérations du réseau à microcellules

Fournir une Évaluation de la gestion des risques associés aux opérations du réseau à microcellules Cisco organisera une série de réunions au cours desquelles elle discutera avec le Client pour comprendre les pratiques opérationnelles du réseau à microcellules du Client. Une Évaluation de la gestion des risques associés aux opérations du réseau à microcellules peut comprendre, entre autres, les éléments suivants :

- l'analyse de couverture RF, comprenant l'examen des résultats de l'étude de site, les emplacements des microcellules, les types d'antennes, le plan de fréquences, les configurations des microcellules et les niveaux de puissance et de rôle;
- l'analyse des interférences, comprenant la mesure des sources internes et externes d'interférences au moment de l'analyse;
- l'évaluation des performances globales du réseau RF à microcellules, comprenant l'examen de l'état de préparation afin de prendre en charge les Services de mobilité;
- l'analyse de la liaison secondaire, les exigences et les facteurs contraignants qui pourraient affecter les performances.
- Analyser l'infrastructure, l'architecture et les configurations existantes du réseau à microcellules du Client afin de vérifier si elles sont prêtes à prendre en charge les Services de mobilité du réseau à microcellules.
- Fournir une présentation des Conclusions et des Résultats de l'Évaluation de l'état de préparation des services de mobilité du réseau à microcellules de Cisco, ainsi qu'un transfert des connaissances à distance ou sur site d'une durée maximale de deux (2) heures.

Évaluation aux fins de la vérification de la couverture et de la RF

- Valider les performances et la couverture des microcellules par rapport à la conception documentée RF des microcellules.
- Procéder à une étude de l'environnement RF en matière de couverture et d'interférences, des performances générales et de la configuration de réseau en utilisant les outils d'analyse et de collecte de données des microcellules appropriés pour déterminer :
 - l'analyse de couverture RF (examiner les résultats de l'étude de site d'évaluation, les emplacements des points d'accès, les types d'antennes, le plan des fréquences, les niveaux de puissance par rapport à la conception documentée);
 - l'analyse des interférences (mesurer les interférences internes et externes de mesure à un moment précis);
 - l'évaluation/examen des performances et de la capacité globales du réseau à microcellules.
- Fournir un Document de vérification de la RF, qui comprend des analyses et des recommandations pour aligner l'état actuel du réseau, dont la couverture et les interférences RF, sur la conception documentée.

Conception

Développement de la conception

Collaborer avec le Client pour effectuer des activités de développement de la conception, notamment les suivantes :

- Analyse des exigences du Client :
 - Recueillir et valider à nouveau les exigences commerciales, techniques et opérationnelles du Client.
 - Examiner les exigences du Client en matière d'applications de mobilité et de technologie relatives au WLAN.

- Conception globale
 - Examiner les documents techniques pertinents avec le Client, notamment toutes les conceptions globales existantes, les conceptions de l'infrastructure réseau, les conceptions de l'infrastructure des microcellules existantes, les conceptions prévues (si elles existent), les schémas de topologie de réseau, les configurations des périphériques réseau, les versions de logiciels, les plans d'étage, les politiques de provisionnement, les exigences en termes de croissance future, la stratégie et tous les documents pertinents, en fonction des besoins.
 - Créer et fournir un Document de conception globale, qui peut comprendre les objectifs techniques, les exigences de conception globale, les risques clés dans la conception globale proposée par le Client, le cas échéant, les recommandations de conception, le réseau proposé, ainsi que la topologie et l'architecture des microcellules proposées
- Conception détaillée des microcellules
 - Examiner la documentation sur le réseau du Client, ainsi que les conceptions réseau existantes.
 - Vérifier que les plateformes, les fonctions et les fonctionnalités choisies respecteront les objectifs de conception communiqués par le Client.
 - Créer une conception détaillée des microcellules pour répondre aux exigences commerciales et techniques du Client, qui peut comprendre la topologie logique et physique du réseau, la conception des microcellules, les modèles de configurations pour les périphériques de l'infrastructure Cisco, les recommandations concernant la version du logiciel basées sur les fonctions ou les fonctionnalités, ainsi que les recommandations de la plateforme matérielle.

Conseils en conception

Cisco fournira des directives et des conseils en conception, notamment les suivants :

- Aider le Client dans le cadre des activités liées à la conception des microcellules.
- Analyser les répercussions de l'ajout de nouvelles fonctionnalités ou des changements apportés à la configuration du réseau existant.
- Consulter les projets liés aux microcellules.

Analyse de la conception

Cisco consultera le Client afin d'acquérir une connaissance approfondie des exigences en matière de conception des microcellules du Client et lui fournira une assistance dans le cadre des modifications incrémentielles apportées à l'architecture de microcellules. L'Examen de la conception peut comprendre les éléments suivants :

- Examen de la conception réseau et des microcellules du Client.
- Analyse des exigences documentées de caractéristiques et de fonctionnalités ainsi que la direction de l'entreprise par rapport à la conception et aux besoins actuels.
- Examen de la plateforme existante et planifiée des microcellules.
- Formuler des commentaires et des recommandations sur les changements à apporter à la conception.

Assistance à l'optimisation

Assistance au réglage des performances

Cisco fournira une analyse du système périodique et continue pour entretenir, régler et optimiser un réseau à microcellules hautes performances. L'assistance au réglage des performances peut inclure les services suivants :

- analyser les configurations des microcellules et les aligner sur les politiques et procédures de l'entreprise, ainsi que sur les meilleures pratiques de Cisco;
- recommander des modifications pour optimiser les performances du système et tirer pleinement parti des fonctionnalités des microcellules des périphériques Cisco;
- organiser une (1) séance interactive d'adaptation avec le Client pour mettre en œuvre les recommandations.

Recommandations logicielles proactives

Cisco fournira des recommandations logicielles proactives qui évaluent et identifient la capacité du Logiciel de microcellules actuel à satisfaire les exigences actuelles et futures. Chaque rapport traite un seul Suivi logiciel et peut comprendre, entre autres, ce qui suit :

- obtention des données de l'inventaire logiciel/IOS du Client;
- recueil des exigences communiquées par le Client en ce qui concerne les renseignements sur le logiciel, les fonctions et fonctionnalités, ainsi que la capacité;
- description des nouvelles fonctionnalités des logiciels;
- recommandation générale relative aux logiciels que le Client devrait tester et envisager d'utiliser;
- bogues logiciels non résolus auxquels le Client peut être exposé et, si possible, les solutions adaptées;
- définition et communication d'une stratégie relative au Logiciel identifiant les versions de logiciel/IOS adaptées au Client;
- définition de la stratégie de mise à niveau de la solution de microcellules en fonction des exigences opérationnelles du Client;
- évaluation de l'interopérabilité entre les versions de logiciels installées et les nouvelles versions ainsi que de leur capacité à répondre aux exigences commerciales et techniques actuelles et futures;
- analyse des défauts critiques des versions de logiciels identifiées, par rapport aux exigences actuelles et futures du Client.

Alerte de sécurité logicielle

Cisco fournira une analyse proactive des avis de sécurité (PSIRT) qu'elle génère lors de la détection de problèmes de sécurité pouvant influencer les réseaux sur lesquels s'exécutent les produits Cisco. Par ailleurs, Cisco indiquera les actions nécessaires pour réparer le réseau et le protéger de ces problèmes. Après que Cisco a publié les avis de sécurité, l'évaluation est transmise au Client au moyen de l'alerte de sécurité logicielle (SSA). Cisco fournira une analyse de la vulnérabilité et de sa résolution en considérant les conséquences possibles sur la solution de microcellules du Client.

- Analyse de la manière dont un avis de sécurité Cisco peut influencer ou non sur le réseau le réseau du client

- Recommandations destinées à atténuer les risques et
- Liste des éléments de mise en réseau touchés ou risquant de l'être.

Assistance pour les changements relatifs aux microcellules

- Le Spécialiste en ingénierie des services avancés fournira une assistance dans le cadre des changements liés à la configuration du Logiciel et du Matériel du réseau à microcellules
- Le Spécialiste en ingénierie des services avancés offrira une assistance par l'entremise du Centre d'assistance technique (TAC) de Cisco dans le cadre de la résolution des problèmes propres aux microcellules Cisco qui ont été signalés dans un dossier TAC de gravité 1 ou 2 ou un dossier TAC de gravité 3 en fonction des priorités établies par le Client.

Analyse des performances des microcellules

- Cisco effectue un dépannage et une analyse approfondis des performances sur une partie précise du réseau à microcellules.
- Examiner et vérifier les objectifs du Client concernant les performances, le processus et les exigences des microcellules.
- Effectuer une analyse des performances sur site de l'environnement des microcellules du Client limitée à un nombre convenu de Points d'accès (AP), par exemple 100 points d'accès ou 23 226 m². L'analyse peut comprendre une analyse détaillée des performances de l'infrastructure d'un réseau à microcellules en utilisant des outils et des techniques d'analyse des performances des microcellules de Cisco. L'analyse des performances des microcellules peut comprendre, entre autres, les éléments suivants :
 - mesure du signal réel de couverture RF du réseau à microcellules;
 - identification du niveau global des interférences et des sources spécifiques pouvant avoir une répercussion négative sur les performances du réseau à microcellules;
 - analyse de l'utilisation du réseau, de la réception du signal RF (fréquence radio) du réseau et des mesures d'efficacité du réseau à microcellules;
 - dépannage des microcellules ou capture et analyse de paquets pour des problèmes propres aux microcellules, le cas échéant.
 - Examiner avec le Client le résumé des résultats de l'analyse des performances des microcellules

Assistance souple soutenue

Cisco offrira une assistance souple, informelle et continue pour des modifications progressives de l'architecture des microcellules. Elle peut être appliquée à d'autres éléments de travail au sein du Service d'optimisation des microcellules. Les spécialistes en ingénierie seront affectés à mesure que les éléments de travail seront sélectionnés pendant la durée du contrat.

Connaissances et apprentissage

Atelier de formation sur site

Cisco organisera un transfert de connaissances et une formation sur des sujets liés à la technologie des microcellules au moyen d'un atelier, en fonction du sujet choisi par le Client.

Séance de transfert de connaissances à distance

Cisco communiquera avec le Client afin de déterminer ses besoins et les thèmes à aborder lors des sessions de formation informelles. Les séances de transfert de connaissances à distance se caractérisent comme suit :

- Elles se déroulent en anglais (ou dans d'autres langues, si applicable).
- Elles sont organisées à distance pour une durée maximale de quatre (4) heures et sans laboratoire, ni supports de cours écrits. Cisco déterminera un format adéquat et un procédé de livraison pouvant notamment comprendre, mais sans s'y limiter, l'utilisation d'un support partagé par Internet, par téléconférence ou sur site avec d'autres événements prévus.
- Elles sont en rapport avec les produits et technologies Cisco déployés dans le réseau de production du Client.

Responsabilités générales du Client

Services généraux

Le Client devra se conformer aux obligations suivantes relatives aux Services généraux pour tout Service spécifié dans le Devis :

- Désigner entre deux (2) et six (6) représentants techniques. Il doit s'agir d'employés du Client qui ont des fonctions d'administrateurs ou de spécialistes en ingénierie de sécurité des réseaux et qui joueront le rôle d'interlocuteurs techniques privilégiés du ou des spécialistes en ingénierie désignés par Cisco. Le Client désignera comme personnes-ressources des spécialistes en ingénierie expérimentés, dotés des compétences appropriées pour apporter les modifications nécessaires à la configuration du Réseau. Une personne, membre expérimenté de l'équipe de gestion ou technique, est désignée comme interlocuteur privilégié du Client pour gérer la mise en œuvre des services dans cette Description de service (par exemple, présider les conférences téléphoniques hebdomadaires, faciliter la hiérarchisation des projets et des activités).
- S'assurer que le personnel d'ingénierie, réseau et d'exécution clé est disponible afin de participer à des entretiens et d'examiner des rapports, et ainsi permettre à Cisco de réaliser le service.
- Le centre d'assistance technique du Client devra maintenir une administration réseau centralisée de son Réseau pris en charge en vertu de la présente Description de service et être en mesure de fournir une assistance de niveau 1 et de niveau 2.
- Fournir un accès électronique raisonnable au Réseau du Client pour permettre au spécialiste en ingénierie désigné par Cisco d'apporter son aide.

- Le Client accepte de mettre à disposition son environnement de production et, le cas échéant, son environnement Réseau de test, pour l'installation des Outils de collecte de données. Le client devra s'assurer que Cisco dispose de tous les renseignements sur le Produit nécessaires à l'évaluation.
- Si Cisco fournit des scénarios ou des Outils de collecte de données sur le site du Client, ce dernier devra s'assurer que ces scénarios ou outils sont situés dans une zone sécurisée, au sein d'un environnement Réseau protégé au moyen d'un pare-feu et sur un réseau local (LAN) sécurisé, sous clef et avec accès limité aux employés ou sous-traitants du Client qui ont besoin d'accéder aux Outils de collecte de données et de connaître le contenu des résultats de ces outils. Dans le cas où l'outil de collecte de données fourni par Cisco est un logiciel, le client s'engage à mettre à disposition des ordinateurs appropriés et à télécharger les logiciels nécessaires. Le Client est responsable de tout dommage, de toute perte ou de tout vol des Outils de collecte de données lorsqu'ils sont en sa possession.
- Fourniture d'une carte de topologie du réseau, des détails de configuration et des renseignements sur les nouvelles fonctionnalités mises en œuvre, selon les besoins.
- Fournir la documentation sur les exigences, les conceptions globales et détaillées, les plans de mise en œuvre et les plans de test comme requis pour les services spécifiques.
- Informer sans délai Cisco de tout changement substantiel apporté au Réseau (p. ex. topologie, configuration, nouvelles versions IOS, déplacements, ajouts, modifications ou suppressions d'appareils).
- Si la composition du Réseau a été modifiée après l'entrée en vigueur de la présente Description de service, le Client doit en informer Cisco par écrit dans les dix (10) jours suivant la modification. Cisco peut modifier sa tarification si la composition du Réseau dépasse le prix de départ des Services.
- Créer et gérer un alias d'adresse électronique interne pour communiquer avec Cisco.
- Endosser la responsabilité globale de toute incidence des processus opérationnels et de toutes les applications de modification de processus.
- Fournir les politiques, conditions et milieux de travail en vigueur sur le site du client.
- Mettre à disposition les accès ou agents de sécurité nécessaires pour accéder au Site du client.
- Fournir toutes les formations nécessaires portant sur la sûreté et la sécurité, le cas échéant.
- Le Client accepte de ne pas embaucher un employé actuel ou ancien de Cisco, qui participe à la prestation des Services en vertu de la présente Description de service, pendant toute la durée du Service et pendant un (1) an après sa résiliation. Si le Client ne respecte pas cette obligation, il s'engage à payer à Cisco, à la date d'embauche de cet employé, des dommages-intérêts prédéterminés, et non une pénalité, équivalents à trois (3) fois le salaire annuel de cet employé. Si le paiement n'est pas effectué à cette date, le paiement des dommages-intérêts prédéterminés correspondra à six (6) fois la rémunération annuelle de cet employé.

Responsabilités particulières du Client par rapport au service

Le cas échéant, le Client devra se conformer aux obligations suivantes pour les Services de sécurité spécifiés dans le Devis :

Vérifications et évaluations

Évaluation du réseau à microcellules

- Assister à une (1) conférence téléphonique de lancement de projet afin de discuter des objectifs de l'Évaluation du réseau à microcellules, de son processus et de ses exigences.
- Remplir le questionnaire d'Évaluation du réseau à microcellules fourni par Cisco ou participer à des entretiens avec Cisco afin de fournir des renseignements, comme convenu mutuellement.
- Fournir les documents techniques, les topologies des schémas de réseau et les configurations des périphériques réseau.
- Examiner le Rapport d'évaluation du réseau à microcellules avec Cisco.
- Les commanditaires du projet et les principales parties prenantes du Client assistent à une séance pour que Cisco présente à distance le Résumé du Rapport d'évaluation du réseau à microcellules (y compris l'analyse et les recommandations)

Évaluation de la gestion des risques associés aux opérations du réseau à microcellules

- Organiser avec Cisco une série de réunions pour lui apprendre les pratiques opérationnelles du réseau à microcellules du Client.
- Examiner avec Cisco le Résumé identifiant et hiérarchisant les lacunes présentes dans les processus se rapportant aux opérations et à l'administration du réseau à microcellules et le plan de recommandations destiné à combler les lacunes opérationnelles.

Évaluation des RF des réseaux à microcellules

- Coordonner l'accès physique au site pour permettre à Cisco de réaliser une étude sur site, au cours de laquelle seront notamment recueillies les données relatives aux interférences et aux performances de la couverture. Si une escorte de sécurité ou un accès spécial au site est nécessaire, le Client mettra à disposition l'escorte de sécurité ou l'accès.

Évaluation de l'état de préparation des services de mobilité

- Remplir le questionnaire des exigences du Client en matière de microcellules de Cisco avant le lancement du projet.
- Assister à une conférence téléphonique de lancement de projet afin de discuter de l'architecture du Réseau à microcellules, ainsi que des objectifs, des processus et des exigences des Services de mobilité.
- Examiner la présentation des Conclusions et des Résultats de l'Évaluation de l'état de préparation des services de mobilité des microcellules de Cisco.

Évaluation aux fins de la vérification de la RF

- Coordonner l'accès physique au site pour permettre à Cisco de réaliser une étude sur site, au cours de laquelle seront notamment recueillies les données relatives aux interférences et aux performances de la couverture. Si une escorte de sécurité ou un accès spécial au site est nécessaire, le Client mettra à disposition l'escorte de sécurité ou l'accès.
- Examiner le Document de vérification de la RF, qui comprend des analyses et des recommandations pour aligner l'état actuel du réseau, dont la couverture et les interférences RF, sur la conception documentée.

Conception

Développement de la conception

- Analyse des exigences du Client :
 - fournir les besoins professionnels, techniques et opérationnels;
 - fournir les exigences en matière d'applications de mobilité et de technologie relatives aux microcellules.
- Conception globale
 - Examiner les documents techniques pertinents avec Cisco, notamment toutes les conceptions globales existantes, les conceptions de l'infrastructure réseau, les conceptions de l'infrastructure de microcellules existantes, les conceptions prévues (si elles existent), les schémas de topologie du réseau, les configurations des périphériques réseau, les versions de logiciels, les plans d'étage, les politiques de provisionnement, les exigences en termes de croissance future, la stratégie et tous les documents pertinents, selon les besoins.
 - Examiner un document de conception globale.
- Conception détaillée des microcellules
 - Examiner la conception détaillée des microcellules

Conseils en conception

- Donner des directives à Cisco à propos des activités et des projets pour lesquels le Client a besoin des conseils de conception du spécialiste en ingénierie.

Analyse de la conception

- Fournir le document de conception qui décrit l'ensemble spécifique des exigences techniques et des objectifs de conception et qui indique les plans résultant de la mise en place et de l'architecture réseau du Client visant à répondre à ces exigences.

Assistance à l'optimisation

Assistance au réglage des performances

- Déterminer les périphériques à inclure.

Recommandations logicielles proactives

- Fournir à Cisco une liste des fonctionnalités requises qui doivent être prises en charge par le logiciel ou par la version spécifique de logiciel devant faire l'objet d'un examen.
- Examiner les recommandations.

Alerte de sécurité logicielle

- Mettre à la disposition de Cisco une personne-ressource désignée pour traiter toutes les annonces liées à la sécurité.

- Fournir le contexte relatif à l'ensemble de compétences du client participant en vue des séances de transfert de connaissances et de mentorat.

Assistance pour les changements relatifs aux microcellules

- Désigner une ou des personnes au sein de son service d'assistance technique pour servir de point de contact au spécialiste en ingénierie désigné par Cisco.
- Fournir aux personnes désignées des instructions sur la procédure et le processus pour collaborer avec le spécialiste en ingénierie désigné par Cisco.
- Fournir des renseignements sur l'architecture réseau.
- Fournir des renseignements sur le plan et le calendrier de mise en œuvre du Client
- Fournir des renseignements sur la période de maintenance et toute autre contrainte.
- Fournir des renseignements sur les processus de contrôle des modifications du Client.
- Fournir des coordonnées et des renseignements sur le processus de signalisation progressive du Client.
- Examiner les détails des modifications planifiées avec le spécialiste en ingénierie désigné de Cisco.
- Fournir tous les renseignements nécessaires pour permettre à Cisco de réaliser une analyse des causes premières.

Analyse des performances des microcellules

- Examiner avec Cisco les objectifs de l'Analyse des performances des microcellules, ainsi son processus et ses exigences.
- Fournir un accès physique au site, au besoin.
- Fournir les configurations, les renseignements relatifs aux performances, les périphériques clients et d'autres renseignements nécessaires pour dépanner ou analyser efficacement le réseau à microcellules.
- Examiner avec Cisco le résumé des résultats de l'analyse des performances des microcellules

Assistance souple soutenue

- Fournir à Cisco les détails sur le type d'assistance requis lorsqu'une demande est effectuée.

Connaissances et apprentissage

Atelier de formation sur site

- Fixer les dates, et en informer Cisco au moins soixante (60) jours avant l'atelier.
- Fournir des locaux et équipements (comme des salles de conférence, des tableaux blancs, des projecteurs) et les mettre à disposition pour les séances de mises à jour techniques informelles.
- Fournir les sujets et les exigences relatifs à la technologie destinés à l'atelier.

Séance de transfert de connaissances à distance

- Fournir des détails sur les sujets souhaités/demandés que le client voudrait voir abordés lors des séances de transfert de connaissances et de mentorat.