



Description de service : <<SP Mobile Internet Optimization Support Services>> Services d'assistance pour l'optimisation de l'Internet mobile pour fournisseurs de services

Le présent document décrit les Services d'assistance pour l'optimisation de l'Internet mobile pour fournisseurs de services de Cisco.

Documents connexes : ce 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 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 ces services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à votre contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement) et à tout autre contrat de service équivalent qui vous lie à Cisco. En cas de conflit entre la présente Description de service et votre contrat MSA (ou contrat de service équivalent), cette Description de service fait foi.

Ce Service d'assistance pour l'optimisation de l'Internet mobile pour fournisseurs de services vise à s'ajouter à un contrat de service d'assistance en vigueur pour des produits Cisco et s'applique uniquement lorsque tous les produits sur le réseau du Client bénéficient du Service d'optimisation du fournisseur de services de la technologie Foundation de Cisco. Cisco s'engage à fournir les Services d'assistance pour l'optimisation de l'Internet mobile pour fournisseurs de services décrits 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 faisant référence au Devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document. La disponibilité des Services décrits aux présentes et la prestation de services peuvent varier en fonction de la région.

Assistance pour l'optimisation de l'Internet mobile pour fournisseurs de services

résumé du service

Les Services d'assistance pour l'optimisation de l'Internet mobile pour fournisseurs de services fournissent une aide spécifique mobile et sans fil pour votre personnel d'assistance réseau sous forme de modules de services d'assistance à la conception réseau, de stratégie logicielle, de contrôles de l'état

du réseau, de gestion des performances réseau, de gestion du changement et des versions et d'apprentissage continu.

Les Services de la présente Description de service, comparables à ceux du Service d'optimisation du fournisseur de services de la technologie Foundation de Cisco seront basés sur la prise en charge des services d'origine et centrés sur la technologie précise décrite dans la présente Description de service.

Responsabilités de Cisco

Le Service d'assistance pour l'optimisation de l'Internet mobile pour fournisseurs de services de Cisco inclut au minimum la prestation de services d'assistance à la conception, parmi tous les Services décrits ci-dessous, que Cisco fournira au Client pour son réseau durant les horaires de bureau standard (sauf mention contraire). Cisco fournira les prestations d'assistance générale suivantes pour tous les services sélectionnés par le Client dans le cadre du Service d'assistance pour l'optimisation de l'Internet mobile pour fournisseurs de services :

Assistance générale

- Désigner un spécialiste en ingénierie (« Spécialiste des services de conseils en réseau de l'Internet mobile pour fournisseurs de services ») pour jouer le rôle d'interlocuteur principal du chef de projet Cisco assigné au Client.
- Participer aux visites régulières du Client, comme exigé par le chef de projet, par téléphone ou physiquement, afin de vérifier les prestations et les activités proactives et de planifier le trimestre suivant. Les déplacements supplémentaires seront convenus entre les deux parties selon le tarif de déplacement et de main-d'œuvre en vigueur de Cisco.
- Désigner un ou des spécialistes en ingénierie pour travailler avec les gestionnaires de projets de Cisco et le Spécialiste des services de conseils en réseau de l'Internet mobile pour fournisseurs de services.
- Participer aux conférences téléphoniques régulières (généralement hebdomadaires) pour passer en revue l'état du Réseau du Client, la planification et les Services fournis.

- Suivre un alias Cisco de courriel propre au Client pour faciliter la communication avec le Spécialiste des services de conseils en réseau de l'Internet mobile pour fournisseurs de services ainsi qu'avec les spécialistes en ingénierie de l'équipe chargée de l'Internet mobile pour fournisseurs de services.
- Le Spécialiste des services de conseils en réseau de l'Internet mobile pour fournisseurs de services peut utiliser des données, des scénarios ou des outils internes fournis par le Client pour l'assister dans la collecte de données à partir du Réseau.

La quantité de rapports effectués et d'efforts déployés pour les activités en cours décrites dans le présent document variera en fonction des besoins du Client et de ce qui a été convenu entre le Client et Cisco lorsque les Services ont été souscrits, comme cela est identifié dans le Devis fourni par Cisco.

Assistance à la conception réseau

• Rapport de conception détaillé

- Consulter le personnel de mise en réseau du Client lors d'une série de réunions afin de développer une compréhension totale des exigences du Client en matière de conception réseau, en mettant l'accent sur les préoccupations telles que la résilience, la reprise automatique, l'évolutivité, la reprise après sinistre, la continuité des activités, la virtualisation, les exigences relatives au trafic des applications ainsi que la capacité à gérer les demandes et la hiérarchisation d'un trafic accru à l'aide de la Qualité de service (« QoS »).
- Fournir un rapport détaillé de conception comprenant des recommandations concernant notamment les points suivants :
 - exigences, priorités et objectifs de conception du Client,
 - analyse de l'incidence des nouvelles exigences sur le Réseau existant,
 - architecture et topologie du Réseau,
 - choix et configuration du protocole,
 - sélection et configuration des fonctionnalités,
 - questions de sécurité,

• Collaboration au niveau de la conception

- Fournir un service de consultation continue en matière de conception qui peut notamment inclure les renseignements suivants :
 - étude des exigences, des priorités et des objectifs de conception du client,

- analyse de l'incidence des nouvelles exigences sur le Réseau existant,
- examen de la topologie et de l'architecture de réseau,
- intégration et points d'agrégation du déploiement de l'Internet mobile pour fournisseurs de services, notamment les questions relatives aux protocoles, à la sécurité et au logiciel NMS (Network Management Software),
- Environnement d'application de l'Internet mobile pour fournisseurs de services, exigences en matière de bande passante, qualité de service (« QoS »), discussions quant aux catégories de services et instructions pour le test des recommandations de configuration.

• Examen du plan de mise en œuvre

- Examiner le Plan de mise en œuvre du Client et confirmer que ce dernier comporte les éléments requis pour un déploiement en fonction des exigences que le Client aura communiquées. Dans le cadre du présent document, Cisco aidera le Client à évaluer la méthode procédurale (MOP), qui fournira au Client la procédure pas-à-pas nécessaire à la mise en œuvre d'un changement au niveau du réseau.

• Service de soutien sur site

- Lorsque ce service est disponible, Cisco mettra à disposition du Client des professionnels en matière de réseau qui resteront dans les locaux du Client pour tout soutien et renseignements techniques
- Le Service d'assistance sur site est disponible pour des opérations journalières ou sur la base d'activités et de projets spécifiques convenus avec le Client.

• Analyse d'incidents et recommandations

- Cisco s'engage à fournir une analyse de cause première pour un incident impliquant un bogue.
- L'analyse retrace les mises à jour et les détails relatifs à l'incident. Elle fournit de plus un rapport de conséquence concernant l'effet de l'incident sur le Réseau du Client.

• Assistance standard pour l'analyse et le cycle de validation-test

- Cisco organisera une série de réunions au cours desquelles elle discutera avec le Client pour bien comprendre ses besoins et objectifs concernant les tests axés sur la solution d'Internet mobile du Client, et générera une proposition de plan de

test. Une fois cette proposition acceptée, Cisco testera le réseau conformément aux indications du plan de test et communiquera les résultats au Client. L'assistance à la validation et aux tests peut comprendre, entre autres, les tâches suivantes :

- Analyse des objectifs de test du Client et de ses objectifs commerciaux pour la solution d'Internet mobile;
- Analyse des besoins tels que la stratégie logicielle, les plates-formes, la topologie, les protocoles et les configurations;
- Élaboration d'un plan de test ou révision/amélioration du plan de test existant;
- Organiser les installations, les équipements et les ressources ;
- Configuration du test – Configurer le laboratoire physique;
- Réalisation du test – Réaliser le plan de test; et
- Analyse des résultats du test – Faire figurer les résultats dans un rapport de test.
- L'assistance standard pour l'analyse et le cycle de validation-test est prévue pour une durée comprise entre 8 et 12 semaines.
- L'assistance à la validation et aux tests est uniquement fournie dans certaines régions et fera l'objet de précisions dans le Devis de Services.

Stratégie logicielle

• Rapport de recommandations logicielles

- Fournit une liste détaillée de problèmes et d'obstacles non résolus d'une version du logiciel spécifique dans le contexte du réseau du Client. La liste des obstacles est directement liée à l'environnement de production afin de fournir une compréhension approfondie des risques potentiels. Ces rapports examinent généralement les configurations de production du Client (par appareil) et les comparent aux recommandations de Cisco en matière de meilleures pratiques. Sur la base des risques identifiés, des recommandations sont fournies. Les sujets inclus dans ce rapport sont les suivants :
 - Résumé du logiciel
 - Fonctionnalités technologiques et logicielles
 - Routage et protocoles de routage
 - Résumé des bogues
 - Analyse de l'incidence et recommandations

• Mise à niveau logicielle majeure

- Cisco fournira son assistance pour les mises à niveau logicielles majeures dans un environnement de laboratoire où aucune nouvelle fonctionnalité ou personnalisation n'est nécessaire.
- Le cas échéant, Cisco peut inclure un test de fonctionnalité logicielle ou un test de régression dans le laboratoire du Client, fournir son assistance pour la mise à niveau des nœuds touchés et suivre l'état du réseau en lien avec la mise à niveau logicielle majeure.

• Mise à niveau logicielle mineure

- Cisco fournira son assistance pour les mises à niveau logicielles mineures dans un environnement de laboratoire où aucune nouvelle fonctionnalité ou personnalisation n'est nécessaire.
- Le cas échéant, Cisco peut inclure un test de fonctionnalité logicielle ou un test de régression dans le laboratoire du Client, fournir son assistance pour la mise à niveau des nœuds touchés et suivre l'état du réseau en lien avec la mise à niveau logicielle majeure.

• Alerte de sécurité

- Fournir le Rapport d'alertes de sécurité pour la solution d'Internet mobile de Cisco. Ces rapports fournissent des renseignements relatifs aux avis de sécurité de Cisco et comprennent généralement :
 - Analyse de la manière dont un avis de sécurité Cisco peut influencer ou non sur le réseau du Client
 - Recommandations destinées à atténuer les risques
 - Liste des périphériques réseau touchés ou risquant de l'être

Contrôles de l'état du réseau

• Rapport sur les meilleures pratiques en matière de configuration

- Cisco aidera le Client à identifier les problèmes de configuration de la solution de Réseau mobile de transmission par paquets en comparant la configuration actuelle aux meilleures pratiques établies par les spécialistes en ingénierie sur le terrain de Cisco
- Cisco ajustera la configuration pour supprimer les configurations inutiles, identifier les éventuelles configurations erronées et optimiser la configuration selon les besoins.

- Cisco aidera le Client à améliorer la sécurité d'une solution de Réseau mobile de transmission par paquets Cisco, à diminuer l'utilisation des ressources, à améliorer la maniabilité et à réduire la complexité en optimisant les cycles de trafic interne de Réseau mobile de transmission par paquets
- Le rapport sur les meilleures pratiques en matière de configuration inclut généralement :
 - les configurations correctes et incorrectes de la plateforme matérielle,
 - les configurations correctes et incorrectes des logiciels,
 - les problèmes et dysfonctionnements potentiels liés aux futurs plans de conception du Client,
 - la modification des recommandations concernant l'optimisation de la configuration.

• Rapport d'analyse Syslog

- Fournir un ensemble prédéterminé de rapports périodiques d'analyse syslog sur les solutions de mobilité par paquets pour fournisseurs de services Cisco afin d'identifier de manière proactive les occasions d'optimisation du Réseau en fonction des éléments suivants :
 - Corrélation d'événements syslog
 - Renseignements sur la santé des solutions de mobilité par paquets
 - Mesures de base

• Audit des performances de mobilité et recommandations

- Cisco consultera le Client par une série de réunions afin de vérifier l'infrastructure du Client sur différents éléments de réseau et domaines de fournisseurs.
- L'audit sera effectué selon une méthodologie éprouvée en quatre étapes : harmonisation opérationnelle, découverte, analyse et exposé de l'évaluation.
- La couverture comprend généralement les domaines suivants :
 - conception de l'architecture réseau,
 - fonctionnalités du réseau,
 - Pratiques exemplaires
 - recommandations d'optimisation,
 - évolutivité et résilience,
 - évaluation de la capacité,
 - sécurité, QoS (Qualité de service) et ingénierie de trafic,
 - évolution et feuille de route technologique,
 - examen des processus et des opérations.

• Audit de technologie et de protocole pour l'Internet mobile pour fournisseurs de services

- Fournir le nombre de rapports d'audit de technologie ou de protocole ou d'autres rapports d'analyse des performances pris en charge. Un tel audit ou une telle analyse des performances comprend généralement, entre autres, les renseignements suivants :
 - Collecte de données de performances clés
 - Identification de rapports d'exception
 - Analyse des configurations des périphériques clés
 - Analyse de l'utilisation des ressources
 - Aider le Client à définir des critères de performances réseau spécifiques
 - Rendre compte des recommandations en matière d'optimisation des performances telles que le réglage du système ainsi que l'optimisation et les changements du protocole et des temps de réponse.

Gestion du rendement du réseau

• Rapports sur l'intelligence réseau

- Cisco fournira un rapport qui comprendra une liste exhaustive des indicateurs clés de réseau basés sur le domaine souscrit spécifié dans le Devis. Le rapport fournira une vue d'ensemble et des seuils, et peut inclure les éléments suivants :
 - vue globale des performances du réseau,
 - identification des indicateurs clés de performance et des tendances les plus préjudiciables,
 - identification et proposition de mesures pour y remédier en fonction des indicateurs préjudiciables détectés,
 - indication préventive des indicateurs problématiques,
 - corrélation avec d'autres sources de données comme les journaux systèmes, les configurations ou les erreurs d'interruption SNMP,
 - synchronisation des erreurs détectées basée sur les problèmes connus dans la base de connaissances de Cisco.

• Assistance à l'évaluation et à la planification de la capacité du réseau mobile de transmission par paquets

- Cisco procédera à une évaluation de la capacité et déterminera les chiffres relevant de l'utilisation de la capacité au niveau du réseau, au niveau nodal, au niveau de l'interface et au niveau de service afin d'identifier les domaines problématiques.
- Cisco évaluera le profil du trafic, ainsi que la conception et la configuration du réseau afin de déterminer si le réseau peut être encore optimisé pour une utilisation efficace des ressources de réseau.

- Cisco fournira une prévision de capacité en fonction du modèle d'appel existant et des projections de trafic existantes du Client.
- **Analyses comparatives du réseau mobile de transmission par paquets**
 - Cisco fournira un rapport d'évaluation comparative de réseaux basé sur d'autres réseaux pairs anonymes similaires afin de mieux cerner et de se focaliser sur les domaines à améliorer au niveau des performances du réseau.
 - Selon le domaine concerné, le rapport peut inclure les éléments suivants :
 - des indicateurs clés des performances du plan de contrôle,
 - des indicateurs clés des performances du plan utilisateur,
 - un examen des observations et des découvertes,
 - une recommandation des éléments exploitables pour améliorer la qualité du réseau.
- Cisco organisera des ateliers officiels afin de mettre en œuvre le transfert de connaissances et la formation sur des sujets choisis par le Client comme la technologie de l'Internet mobile pour fournisseurs de services.
- **Bibliothèque de connaissances techniques**

La bibliothèque de connaissances techniques est fournie par Cisco par le biais d'un portail Web sécurisé (« Portail »).

Mettre le contenu du Portail à disposition d'un nombre spécifique d'Utilisateurs autorisés comme indiqué dans le Devis. Aux fins de ce Service, « Utilisateur autorisé » désigne les membres du personnel du Client autorisés à accéder à la bibliothèque de connaissances techniques. Les contenus suivants seront accessibles :

 - Clips multimédias :
 - Discussions techniques sous forme de vidéo sur demande/audio sur demande
 - Archives des prestations de services – Contenu propre au client/au compte
 - Cours de formation en ligne

Gestion du changement et des versions

- **Déploiement des logiciels**
 - Cisco fournira une analyse de logiciels et surveillera les procédures de déploiement logiciel, qui comprennent les tests nécessaires et conformes au Rapport de recommandations logicielles qui décrit le logiciel recommandé pour la mise à niveau.
- **Correction des politiques de configuration**
 - Cisco analysera les recommandations en fonction des écarts avec le Rapport sur les meilleures pratiques en matière de configuration, et les comparera avec la configuration actuelle des appareils qui permet de visualiser les violations ainsi que la gravité, avec l'option de classement par ordre de priorité aux fins de corrections basées sur le rapport.

Apprentissage continu

- **Surveillance et transfert de connaissances.**
 - Fournir une formation de mise à jour technique informelle, par exemple un cours magistral, sur un sujet convenu et en rapport avec les Produits et technologies Cisco. Ce type de formation doit être dispensé par le Spécialiste des services de conseils en réseau de l'Internet mobile pour fournisseurs de services ou un autre spécialiste en ingénierie expérimenté de Cisco.
- **Formation formelle**
 - Aider à la création de comptes et de droits pour les utilisateurs autorisés à accéder au Portail avant le début du Service. Le Client est responsable de la sécurité, des connexions réseau, de l'attribution des adresses IP et des pare-feu requis ou des changements nécessaires de la liste de contrôle d'accès sur le réseau du Client pour que les utilisateurs finaux accèdent au Portail.
 - Attribuer une personne-ressource (« PoC ») de l'équipe de prestation qui sera chargée de diriger le Client vers le Portail. La personne-ressource (PoC) de l'équipe de prestation de Cisco aura accès aux renseignements nécessaires pour permettre aux Utilisateurs autorisés d'accéder au Portail grâce aux identifiants CCO.
 - Organiser une réunion de lancement pour former les utilisateurs autorisés à l'utilisation de l'outil. Pendant la réunion de lancement, une démonstration détaillée du Portail et de son contenu sera effectuée au profit du Client.
 - Mettre à disposition une archive des éléments livrables spécifiques au Client, qui découlent des Services avancés Cisco souscrits. Cette archive sera fournie séparément au Client.

- Héberger de nouveaux contenus techniques et fournir une maintenance préventive conformément aux programmes et aux procédures normales de maintenance de Cisco. Parallèlement, l'ancien contenu peut être actualisé ou supprimé, en fonction de sa pertinence.
- Offrir une assistance technique et dépanner les problèmes signalés à Cisco via l'alias de messagerie électronique fourni, `tkl-support@cisco.com`.
- Contenu mis à jour : Cisco peut réviser, actualiser ou supprimer les clips multimédias ou le Contenu en encadré précédemment publié (« Contenu mis à jour »). Cisco mettra tout le contenu mis à jour à la disposition du Client dans le cadre des Services. Le Contenu mis à jour exclura la version de clips multimédias ou de Contenu en encadré (le cas échéant) précédemment publiée que le Contenu mis à jour est censé remplacer. Le Client doit cesser toute utilisation des clips multimédias ou du Contenu en encadré remplacé.

Responsabilités du Client

• Responsabilités générales

- Désigner entre deux (2) et six (6) représentants techniques dans chaque domaine couvert par l'Internet mobile pour fournisseurs de services. Il doit s'agir d'employés du Client qui travaillent dans un centre d'assistance de réseau centralisé (centre d'assistance technique du Client) et qui joueront le rôle d'interlocuteurs techniques privilégiés du ou des Spécialistes des services de conseils en réseau pour l'Internet mobile pour fournisseurs de services de 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 choisis dans cette Description de service (par exemple, présider les conférences téléphoniques hebdomadaires, faciliter la hiérarchisation des projets et des activités).
- 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 des services de conseils en réseau pour l'Internet mobile pour fournisseurs de services d'apporter son aide.
- 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.
- Informer le Spécialiste des services de conseils en réseau pour l'Internet mobile pour fournisseurs de services de toute modification majeure apportée au réseau (p. ex. topologie, configuration, nouvelles versions IOS).
- En cas de modification de la composition du Réseau, une fois que les Services choisis dans cette Description de service sont effectifs, le Client doit 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 de courriel interne pour communiquer avec le Spécialiste des services de conseils en réseau pour l'Internet mobile des fournisseurs de services.
- Endosser la responsabilité globale de toute incidence des processus opérationnels et de toutes les applications de modification de processus.

Assistance à la conception

- Outre ses responsabilités générales, le Client doit :
 - Fournir le document de conception détaillée décrivant comment il convient de créer et de concevoir le Réseau du Client pour répondre à des besoins techniques et des objectifs de conception précis. Le niveau de détail doit être suffisant pour que ce document puisse faire l'objet d'un plan de mise en œuvre.

- Garantir que les parties prenantes et décideurs clés de la conception détaillée sont en mesure de participer à l'exécution du service.
- Fournir ou extraire les renseignements supplémentaires nécessaires pour réaliser la conception (p. ex., caractéristiques du trafic planifié et actuel).

Stratégie logicielle

- En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu de fournir les éléments suivants :
 - Renseignements relatifs aux versions actuelles exécutées sur le Réseau et aux modèles de configuration actuels.
 - Renseignements relatifs aux exigences commerciales et techniques du Client pour les nouvelles versions du logiciel.
 - Passer en revue les détails des modifications planifiées avec le Spécialiste des services de conseils en réseau pour l'Internet mobile pour fournisseurs de services.
 - Renseignements relatifs au processus de certification et au processus de test en laboratoire du Client.
 - Renseignements relatifs au processus de contrôle des modifications du Client.

Contrôles de l'état du réseau

- En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu de fournir les éléments suivants :
 - Renseignements relatifs à tout accord concernant le niveau de service ou à toute exigence concernant les performances du Réseau.
 - Renseignements relatifs aux applications importantes prises en charge par le Réseau.
 - Renseignements relatifs aux applications essentielles et à leurs systèmes de priorités.
 - Renseignements relatifs aux plans de continuité, de regroupement et de virtualisation des activités du Client.
 - Renseignements relatifs à la croissance prévue du Réseau et aux modifications apportées à la gamme d'applications.
 - Effectuer des opérations de collecte de données, le cas échéant, afin de permettre à Cisco de réaliser des analyses spécifiques.

- Renseignements relatifs à toute mise en œuvre future d'une technologie avancée.

Apprentissage continu

En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu de fournir les éléments suivants :

- **Transfert des connaissances et supervision**
 - Fournir des détails de ses exigences sur les sujets qu'il souhaite aborder pendant les séances de transfert de connaissances et de supervision et des renseignements généraux sur les compétences du public.
 - S'assurer de la présence des installations et équipements nécessaires pour l'accueil de séances de mise à jour techniques informelles.
- **Bibliothèque de connaissances techniques**
 - Le Client est responsable des tests de l'interface du Portail.
 - Fournir les renseignements d'intégration suivants : nom de l'interlocuteur, fonction, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel du chef d'équipe principal et secondaire, identifiants de messagerie électronique et nom des Utilisateurs autorisés à accéder au Portail.
 - Installer le logiciel de Gestion des droits numériques (« DRM ») en fonction des besoins pour permettre un affichage du contenu protégé par le DRM sur le portail.
 - Participer à des séances de formation ou de rétroaction avec l'équipe de Cisco pour permettre à Cisco de comprendre les besoins des utilisateurs autorisés du Portail.
 - Informer Cisco des demandes d'assistance technique ou des problèmes de dépannage associés aux Services en envoyant un courriel à l'équipe de Cisco, à l'adresse tkl-support@cisco.com