



<<Service Description: Network Optimization Service>>

Description du service : Service d'optimisation de réseau

Le présent document décrit les Services d'optimisation de réseau.

Documents connexes : ce document doit être consulté conjointement avec les documents suivants, également présentés 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 de Cisco. 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 à ces services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à votre entente-cadre de services (ECS), à votre entente de services avancés (ESA) ou à toute autre entente de services équivalente vous liant à Cisco. S'il n'est pas déjà couvert dans votre ECS ou votre entente de services équivalente, ce document doit être consulté conjointement avec les documents connexes mentionnés ci-dessus. En cas de conflit entre la présente Description de service et votre contrat MSA (ou contrat de services équivalent), 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, le cas échéant, 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/.

Ce Service d'optimisation de réseau vise à s'ajouter à un contrat de services d'assistance en vigueur pour des produits Cisco et il est uniquement proposé si tous les produits du réseau du client sont pris en charge par un minimum de services de base tels que SMARTnet, la garantie à vie limitée, les Services d'applications logicielles de Cisco ou l'offre de Service de soutien aux partenaires dans le cadre du Programme à l'intention des partenaires de services Cisco. Le cas échéant, Cisco s'engage à fournir le Service d'optimisation de réseau 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 faisant référence au Devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document.

Service d'optimisation de réseau

Résumé des services

Le Service d'optimisation de réseau comprend les domaines de services de routage/commutation, d'architecture, de sécurité et sans fil. Les Services d'optimisation de réseau offrent une assistance annuelle et continue au Client concernant les points suivants :

- Routage/commutation : tous les Produits et technologies Cisco qui transmettent ou traitent le trafic IP routé et le trafic Ethernet commuté.
- Sécurité : tous les produits de sécurité Cisco, notamment les pare-feu, la prévention des intrusions, le RPV, la sécurité du contenu et la gestion de l'identité et de la sécurité.
- Sans fil : tous les produits sans fil Cisco Wireless, notamment le point d'accès de réseau local sans fil, les contrôleurs sans fil et la gestion de réseau sans fil.
- Les produits pris en charge ne comprennent pas les produits déclarés « en fin de période d'assistance ».

Optimisation du réseau – routage/commutation

Stratégie de conception :

Analyse de la conception
Analyse de la modélisation de la topologie de réseau
Cycle de test et analyse
Examen de la stratégie de test et de laboratoire
Assistance permanente à la conception
Rapport sur les schémas de topologie

Stratégie logicielle :

Étude de la stratégie de gestion des logiciels
Assistance logicielle permanente
Rapport sur les meilleures pratiques en matière de configuration
Rapport sur les configurations personnalisées
Analyse du déploiement des logiciels
Analyse du déploiement des fonctionnalités logicielles
Rapport sur l'analyse de l'infrastructure logicielle
Rapport de recommandations logicielles
Alerte de sécurité logicielle

Stratégie matérielle :

Évaluation de la résilience du réseau
Soutien matériel continu
Rapport de recommandations d'ingénierie
Analyse du déploiement du matériel
Rapport de fin de X du matériel (étapes clés)
Rapport sur les avis publiés concernant le matériel
Audit des technologies ou des protocoles
Rapport sur les stocks non identifiés

Stratégie de gestion du changement :

Évaluation de l'état de préparation du réseau multimédia
 Évaluation de la gestion des risques opérationnels
 Atelier de planification de l'assistance opérationnelle pour les communications unifiées
 Assistance souple soutenue
 Assistance pour la résolution des lacunes opérationnelles ayant un impact sur la disponibilité
 Assistance technique continue pour la signalisation progressive
 Assistance et conseils sur site pour le réseau
 Assistance sur site pour l'optimisation du réseau
 Prise en charge des modifications planifiées
 Analyse des performances du réseau
 Plan d'amélioration du réseau
 Service de connaissances modulaires pour l'infrastructure réseau
 Séance(s) de transfert de connaissances à distance
 Bibliothèque de connaissances techniques
 Rapport sur les schémas de topologie
 Sessions de formation virtuelle

Spécialisation dans l'architecture

Développement de l'architecture réseau - consultation
 Développement de l'architecture réseau - assistance
 Développement de l'architecture réseau - conduite
 Analyses de l'incidence sur la disponibilité
 Évaluation de la stratégie d'architecture convergée
 Évaluation de la disponibilité de conception
 Évaluation de la stratégie d'architecture IPv6
 Analyse de l'état de préparation du matériel IPv6
 Planification et mise en œuvre de l'assistance pour la migration
 Assistance pour l'élaboration de la conception de multidiffusion
 Étude de la conception de l'architecture réseau
 Validation constante des tests
 Assistance pour l'élaboration de la conception QoS (Qualité de service)

Spécialisation des systèmes de soutien opérationnel**Spécialisation de la sécurité****Spécialisation sans fil****Spécialisation EnergyWise****Services d'automatisation des opérations de réseau Cisco**

Atelier
 Évaluation et assistance de mise à niveau
 Assistance à l'administration du site et des systèmes
 Assistance permanente
 Assistance réactive Jour 2 en conception personnalisée
 Préparation et présentation du QBR
 Assistance permanente en gestion de services et de projets
 Sessions de transmission des connaissances à distance

Responsabilités de Cisco

Le Service d'optimisation de réseau de Cisco consiste en la prestation des services décrits ci-dessous, le cas échéant; Cisco fournira ces services pour le réseau du Client pendant les Heures d'ouverture normales (sauf indication contraire).

Sauf indication contraire, Cisco fournit ces services à distance. Cisco fournira les prestations d'assistance générale suivantes pour tous les services sélectionnés par le Client :

Assistance générale

- Désigner un spécialiste en ingénierie (« Spécialiste en ingénierie des services avancés ») qui jouera le rôle de personne-ressource principale auprès du Client pour ce qui relève de son réseau.
- Planifier avec le Client un maximum de quatre (4) visites trimestrielles par an (ne pas dépasser un total cumulé de huit (8) jours) sur le site du Client afin de passer en revue les éléments livrables et les activités et de planifier le trimestre suivant. D'autres visites seront mutuellement convenues aux taux de main d'œuvre et de déplacement en vigueur chez Cisco au moment concerné.
- Organiser des conférences téléphoniques régulières (généralement hebdomadaires) pour passer en revue l'état du réseau du Client, la planification et les Services fournis.
- Mettre des outils de collaboration à disposition pour organiser des réunions, gérer la documentation, la messagerie instantanée, le partage bureautique, et des espaces de collaboration.
- Établir un alias de messagerie Cisco spécifique au Client pour faciliter la communication avec le spécialiste des services avancés.
- Fournir les outils de collecte de données que Cisco juge appropriés pour la collecte de données de réseau pendant la durée des Services, à condition que les sommes payables et dues à Cisco conformément à la présente Description de service aient été réglées. Les outils de collecte de données peuvent ou peuvent ne pas inclure du matériel ou des logiciels. Le client reconnaît et accepte que Cisco conserve tous ses droits, ses titres et ses intérêts sur les outils de collecte de données. Outre les outils fournis par Cisco, le spécialiste des services avancés peut utiliser des données, scripts ou outils internes fournis par le Client pour collecter des données sur le Réseau du Client.

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.

Cisco fournira à distance les services durant les Heures d'ouverture normales (sauf indication contraire) : Cisco fournira les prestations d'assistance générale suivantes pour tous les services sélectionnés par le Client :

Routage et commutation**Stratégie de conception**

Analyse de la conception. Cisco organisera une série de réunions au cours desquelles elle discutera avec le Client pour bien comprendre ses besoins en matière de conception réseau, en se concentrant généralement sur les exigences techniques et commerciales pour la croissance progressive comme l'ajout ou la migration des nouvelles fonctionnalités, de matériel, de

topologies ou solutions à l'architecture ou à la conception actuelle. Un examen de la conception peut inclure, entre autres, les tâches suivantes :

- examen des exigences, des priorités et des objectifs de conception du client,
- analyse des impacts des nouvelles exigences sur le Réseau existant,
- examen de la topologie et de l'architecture de réseau,
- étude de la sélection et de la configuration des protocoles,
- étude de la sélection et de la configuration des fonctionnalités,
- examen des questions de sécurité des périphériques (c.-à-d. l'authentification, les VLAN, les isolations de sous-réseau, etc.),
- rapport décrivant la conception actuelle ou nouvelle avec des recommandations.

Analyse de la modélisation de la topologie de réseau. Cisco procédera à une consultation avec le Client par l'entremise d'une série de réunions afin d'améliorer la disponibilité et de résilience du réseau de bout en bout en analysant les composants de routage et de commutation principaux qui prennent en charge les applications et services essentiels. Le service établit l'état opérationnel actuel et fournit des recommandations concrètes. Un service d'analyse de la modélisation topologique du réseau peut comprendre, entre autres informations, les éléments suivants :

- Représentation de la topologie de réseau
- Analyse de la résilience du réseau
- Analyse de la disponibilité du réseau

Cycle de test et analyse. Cisco organise une série de rencontres afin d'acquérir une connaissance approfondie des objectifs et des besoins du client en matière de tests axés sur des solutions. Cisco met en place des tests réseau permettant de valider ou de rejeter des hypothèses et transmet les résultats aux Clients sous forme de rapports. Le cycle de tests et l'analyse peuvent inclure, entre autres informations, les éléments suivants :

- Analyse des objectifs de test du Client et de ses objectifs commerciaux
- Élaboration commune d'un plan de test
- Analyse des besoins tels que les plateformes, la topologie, les protocoles et les configurations
- Rapport décrivant les résultats des tests et les recommandations

Examen de la stratégie de test et de laboratoire. Cisco organisera une série de réunions au cours desquelles elle discutera avec le Client pour bien comprendre ses capacités de test du périphérique réseau du Client, sa stratégie de laboratoire ses pratiques et ses objectifs commerciaux. Un examen de la stratégie de test et de laboratoire contient des recommandations relatives à la stratégie générale et peut comprendre, entre autres, les tâches suivantes :

- Examen des difficultés, préoccupations, ressources et environnement de test du Client;
- Analyse de la stratégie de laboratoire et des pratiques de test actuelles du Client;

- Rapport décrivant l'analyse comparative des pratiques actuelles du Client et des meilleures pratiques recommandées par Cisco et des recommandations de Cisco.

Assistance permanente à la conception. Fournir une assistance informelle destinée aux modifications incrémentielles apportées au Réseau ou à l'architecture.

Rapport sur les schémas de topologie. Ces rapports analysent généralement les configurations de production du Client (par périphérique) afin de décrire graphiquement la connectivité et les relations spatiales.

Stratégie logicielle

Étude de la stratégie de gestion des logiciels. Cisco organisera une série de réunions au cours desquelles elle discutera avec le Client pour bien comprendre les exigences et pratiques du Client en matière de gestion des logiciels, telles que les normes, déclencheurs de migration et méthodologies de mise en œuvre. Un examen de la stratégie de gestion des logiciels contient des recommandations relatives à la stratégie générale et peut comprendre, entre autres :

- l'examen des difficultés et préoccupations concernant la gestion des Logiciels du Client;
- Analyse des pratiques actuelles du Client concernant la mise en place et la gestion de normes relatives aux versions des logiciels et aux déclencheurs de migration des logiciels
- l'analyse des pratiques actuelles du Client concernant la sélection, le test, le transfert, le déploiement et le dépannage des Logiciels;
- Rapport décrivant l'analyse comparative des pratiques actuelles du Client et des meilleures pratiques recommandées par Cisco et des recommandations de Cisco.
- l'assistance établissant les méthodologies de Suivi des logiciels;
- l'assistance pour définir les déclencheurs de migration de Logiciels spécifiques au Client;
- l'assistance pour définir les besoins en matière de fonctionnalités, ainsi que les objectifs de performance et de disponibilité par rapport à la stratégie logicielle.

Assistance logicielle permanente. Cisco offrira une assistance logicielle souple, informelle et continue pour des modifications progressives de l'architecture de sécurité du réseau.

Rapport sur les meilleures pratiques en matière de configuration. Ces rapports examinent généralement les configurations de production du Client (par appareil) et les comparent aux recommandations de Cisco en matière de meilleures pratiques. Les meilleures pratiques sont généralement axées sur les domaines suivants :

- Fonctionnalités technologiques et logicielles
- Routage ou protocoles de routage
- Gestion de la sécurité des périphériques
- Gestion du réseau des périphériques

Rapport sur les configurations personnalisées. Ces rapports examinent généralement les configurations de production du Client (par appareil) et les comparent aux modèles de standards de configuration du Client ou aux modèles de configuration conseillée de Cisco.

Analyse du déploiement des logiciels

- Le rapport interactif fourni comprendra une analyse de renseignements spécifiques au Client en lien avec la cohérence et la complexité du déploiement de la version du Logiciel. Cette analyse peut également comprendre des données relatives aux performances et au déploiement, notamment les comparaisons des rôles fonctionnels des périphériques dans le Réseau, les exceptions aux politiques et configurations définies, les facteurs affectant les performances du Réseau, les incidences des modifications sur le Réseau et les tests.
- Rapport interactif fourni au Client selon les données relatives à l'équipement des infrastructures du Client téléversées dans le système d'appoint de Cisco.
- Le format du rapport sera fourni à la discrétion de Cisco, soit par le biais de l'application autonome Adobe Air fournie sur un CD/DVD chiffré, soit par le biais d'un accès Client à l'interface du portail privé du Client sur lequel le rapport interactif est conservé.
- Cisco communiquera avec le Client pour examiner le contenu fourni grâce à une séance de collaboration à distance.

Analyse du déploiement des fonctionnalités logicielles. Le rapport interactif fourni comprendra une analyse de renseignements spécifiques au Client en lien avec la cohérence et la complexité des fonctionnalités logicielles déployées. Cette analyse peut également comprendre des données relatives aux performances et au déploiement, notamment les comparaisons des rôles fonctionnels des périphériques dans le Réseau, les exceptions aux politiques et configurations définies, les facteurs affectant les performances du Réseau, les incidences des modifications sur le Réseau et les tests.

- Rapport interactif fourni au Client selon les données relatives à l'équipement des infrastructures du Client téléversées dans le système d'appoint de Cisco.
- Le format du rapport sera fourni à la discrétion de Cisco, soit par le biais de l'application autonome Adobe Air fournie sur un CD/DVD chiffré, soit par le biais d'un accès Client à l'interface du portail privé du Client sur lequel le rapport interactif est conservé.
- Cisco communiquera avec le Client pour examiner le contenu fourni grâce à une séance de collaboration à distance.

Rapport sur l'analyse de l'infrastructure logicielle. Les renseignements contenus dans ces rapports comprennent généralement :

- les normes et la conformité du Client aux recommandations des versions de Logiciels;
- la variété de versions de Logiciels;
- le Suivi des logiciels en lien avec les analyses approfondies des Avis de l'état des logiciels, des Reports de versions de logiciels et des étapes clés de l'état des versions de Logiciels comme les statuts de Fin de vente, de Fin de services d'ingénierie et de Fin de vie.

Rapport de recommandations logicielles. Chaque rapport traite un seul Suivi logiciel et peut comprendre, entre autres, les renseignements suivants :

- Recommandation générale relative aux logiciels que le Client devrait tester et envisager
- Description des nouvelles fonctionnalités des logiciels
- Bogues logiciels non résolus auxquels le Client peut être exposé et, si possible, solutions adaptées
- Rapports de suivi mis à jour de façon périodique, à un rythme n'excédant pas une fois par mois, pendant une période maximale de 120 jours à compter de la date initiale des recommandations relatives aux logiciels

Alerte de sécurité logicielle. Ces rapports fournissent des renseignements relatifs aux avis de l'état des logiciels 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

Stratégie matérielle

Évaluation de la résilience du réseau. Cisco organisera une série de réunions avec le Client pour comprendre l'architecture ou la conception Réseau du Client, en se concentrant principalement sur la résilience et la disponibilité. Une Évaluation de la résilience du réseau comprendra des recommandations visant à améliorer la résilience et la disponibilité, et peut notamment comprendre les renseignements suivants :

- Examen de l'architecture et la de conception réseau du client conformément aux exigences de résilience.
- Analyse des emplacements stratégiques de l'infrastructure IP relatifs à la topologie, aux protocoles, aux configurations, aux services Réseau, à l'alimentation et à l'environnement.
- Rapport décrivant l'analyse comparative des pratiques actuelles du Client et des meilleures pratiques et recommandations de Cisco pour améliorer la résilience du Réseau.

Soutien matériel continu. Cisco offrira un soutien matériel souple, informel et continu pour des modifications progressives du Réseau ou de l'architecture.

Rapport de recommandations d'ingénierie. Ces rapports fournissent habituellement des recommandations ou les meilleures pratiques concernant un sous-ensemble de périphériques réseau. Ces rapports contiennent généralement des informations sur :

- les recommandations en matière de stabilité, de performances ou d'adaptation;
- des recommandations d'ingénierie pour les plateformes, la topologie, les protocoles, les configurations, les services Réseau, l'alimentation ou l'environnement.

Analyse du déploiement du matériel. Le rapport interactif fourni comprendra une analyse de renseignements spécifiques au Client en lien avec la cohérence et la complexité des plateformes matérielles déployées. Cette analyse peut également comprendre des données relatives aux performances et au déploiement, notamment les comparaisons des rôles fonctionnels des périphériques dans le Réseau, les exceptions aux politiques et configurations définies, les facteurs affectant les performances du Réseau, les incidences des modifications sur le réseau et les tests.

- Rapport interactif fourni au Client selon les données relatives à l'équipement des infrastructures du Client téléversées dans le système d'appoint de Cisco.
- Le format du rapport sera fourni à la discrétion de Cisco, soit par le biais de l'application autonome Adobe Air fournie sur un CD/DVD chiffré, soit par le biais d'un accès Client à l'interface du portail privé du Client sur lequel le rapport interactif est conservé.
- Cisco communiquera avec le Client pour examiner le contenu fourni grâce à une séance de collaboration à distance.

Rapport de fin de X du matériel (étapes clés). Ces rapports fournissent généralement des renseignements concernant les différentes étapes clés des gammes de produits Cisco, comme :

- la Fin de commercialisation (le produit n'est plus vendu par Cisco);
- la Fin des services d'ingénierie (le produit ne reçoit plus d'assistance en matière de services d'ingénierie);
- la Fin de vie (le produit n'est plus pris en charge par Cisco).

Rapport sur les avis publiés concernant le matériel. Ces rapports fournissent des renseignements relatifs aux avis de problèmes constatés de Cisco et comprennent généralement :

- Analyse de la manière dont un avis de problème constaté de 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

Audit des technologies ou des protocoles. Les contrôles sont généralement limités à un maximum de 500 périphériques sondés sur un seul collecteur réseau. Les contrôles comprennent généralement les renseignements et les analyses suivants :

- Analyse des informations relatives aux performances, aux défaillances ou aux capacités
- Renseignements de l'inventaire du matériel
- Rapports basés sur les exceptions
- Recommandations de périphérique, de fonctionnalité ou de protocole

Rapport sur les stocks non identifiés. Ces rapports comprennent généralement :

- La liste des périphériques de mise en réseau censés être connectés au réseau du Client mais n'apparaissant pas dans l'inventaire géré.
- Des renseignements sur les périphériques, comme le statut récent, la source, de rapport et les tendances.

Stratégie de gestion du changement

Évaluation de l'état de préparation du réseau multimédia.

Cisco organisera une série de réunions au cours desquelles elle discutera avec le Client pour comprendre l'état de préparation du Réseau multimédia unifié du Client. Une évaluation de l'état de préparation du Réseau multimédia unifié est constituée de ce qui suit :

- Étude de la conception Réseau et des services du Client
- Examen de la documentation du Réseau du Client
- Analyse des renseignements recueillis en examinant la topologie de Réseau, les protocoles, les configurations, et l'environnement
- Rapport décrivant l'analyse comparative des pratiques actuelles du Client et les meilleures pratiques et recommandations de Cisco pour préparer le Réseau multimédia unifié du Client

Évaluation de la gestion des risques opérationnels.

Cisco organisera une série de réunions avec le Client pour comprendre les pratiques opérationnelles du réseau du Client. Une Évaluation de la gestion des risques associés aux opérations peut comprendre, entre autres :

- Examiner les processus opérationnels du Client en ce qui concerne la gestion des incidents, des problèmes, de la configuration, du changement, des versions, des performances et des capacités du Réseau, de la disponibilité, du niveau de service, la résilience du Réseau, la gestion de la sécurité, de la continuité du service informatique, et le personnel.
- l'examen des processus opérationnels du Client en ce qui concerne les outils et l'instrumentation des systèmes d'administration du Réseau;
- l'élaboration d'un rapport décrivant des recommandations spécifiques d'optimisation des opérations à partir des pratiques principales du secteur.

Atelier de planification de l'assistance opérationnelle pour les communications unifiées.

Cisco organisera une série de réunions avec le Client pour comprendre l'état de préparation du Réseau de communications unifiées du Client. Un Atelier de planification du soutien opérationnel pour les communications unifiées peut comprendre, entre autres, les tâches suivantes :

- l'examen de la proposition de conception globale des Communications unifiées du Client et les exigences relatives aux solutions;
- l'examen de la documentation du Réseau du Client;
- l'analyse de l'infrastructure Réseau actuelle et de la préparation du réseau pour prendre en charge la conception de communications unifiées proposée;
- l'analyse des infrastructures et configurations vocales actuelles pour prendre en charge la conception de communications unifiées proposée;
- un rapport décrivant l'analyse des pratiques et capacités actuelles du Client comparée aux meilleures pratiques recommandées par Cisco, et les recommandations de Cisco pour répondre aux besoins commerciaux de la gestion du Réseau du Client.

Assistance souple soutenue. Cisco offrira une assistance souple, informelle et continue pour les modifications progressives du Réseau ou de l'architecture.

Assistance pour la résolution des lacunes opérationnelles ayant un impact sur la disponibilité.

Cisco aidera à résoudre les problèmes opérationnels constatés grâce à une série de réunions avec le Client. L'Assistance pour la résolution des lacunes opérationnelles ayant un impact sur la disponibilité peut comprendre, entre autres, les tâches suivantes :

- Examiner un plan de résolution des lacunes pour résoudre les lacunes opérationnelles
- Aider à la résolution des lacunes

Assistance technique continue pour la signalisation progressive.

Fournir une ressource distante d'Assistance technique continue pour la signalisation progressive, qui participera aux activités de restauration du Centre d'assistance technique (TAC) de Cisco pour les défaillances imprévues ou non planifiées de périphériques ou du Réseau. Le Client doit ouvrir une Demande de service auprès du TAC de Cisco avant de communiquer avec le Spécialiste en ingénierie des services avancés. L'Assistance technique continue pour la signalisation progressive est disponible uniquement dans certaines zones géographiques et sera indiquée dans le Devis, le cas échéant. Le cas échéant, l'Assistance technique continue pour la signalisation progressive comprend généralement :

- une évaluation technique du diagnostic initial du problème effectué par le TAC en se basant sur ses connaissances du Réseau du Client;
- l'aide au Centre d'assistance technique Cisco pour restaurer le service.

Assistance et conseils sur site pour le réseau. Outre les conditions définies dans la section « Assistance générale », nommer un spécialiste en ingénierie (« Spécialiste en ingénierie des services avancés ») sur le site déterminé par Cisco pour assumer le rôle d'interlocuteur principal avec le Client, en lui fournissant une aide et des conseils généraux pour son Réseau. Les tâches que le Client demande au Spécialiste en ingénierie des services avancés de réaliser sont sujettes à l'approbation de Cisco, mais elles ne seront pas refusées sans motif valable. L'assistance et les conseils sur site pour le réseau sont disponibles uniquement dans certaines zones géographiques et seront indiqués dans le Devis, le cas échéant. Le cas échéant, les éléments suivants peuvent comprendre :

- Assistance continue sur site et conseils techniques de la part d'un spécialiste des services avancés Cisco jusqu'à cinq jours par semaine (selon les restrictions locales relatives au travail) pendant les heures ouvrables normales, à l'exclusion des jours fériés approuvés par Cisco, des jours fériés du pays reconnus au niveau local, des vacances et des jours de formation.

Assistance sur site pour l'optimisation de réseau. Outre les conditions définies dans la section « Assistance générale », nommer un spécialiste en ingénierie (« Spécialiste en ingénierie des services avancés ») sur le site déterminé par Cisco pour assumer le rôle d'interlocuteur principal avec le Client pour son Réseau, en fournissant une aide et des conseils généraux afin de guider la livraison du Service d'optimisation de réseau commandé par le Client. Les tâches que le Client demande au Spécialiste en ingénierie des services avancés de réaliser sont sujettes à l'approbation de Cisco, mais elles ne seront pas refusées sans motif valable. La

prise en charge de l'optimisation du réseau sur site est disponible uniquement dans certaines zones géographiques et sera indiquée dans le Devis, le cas échéant. Le cas échéant, les éléments suivants peuvent comprendre :

- Assistance continue sur site et conseils techniques de la part d'un spécialiste des services avancés Cisco jusqu'à cinq jours par semaine (selon les restrictions locales relatives au travail) pendant les heures ouvrables normales, à l'exclusion des jours fériés approuvés par Cisco, des jours fériés du pays reconnus au niveau local, des vacances et des jours de formation.

Prise en charge des modifications planifiées.

Assurer des ressources d'assistance à distance pour les modifications importantes prévues. Cisco fournira, sur réception de la demande écrite du Client à Cisco au moins vingt-et-un (21) jours auparavant, une personne-ressource désignée disponible pour consultation avec le Client en cas de modifications importantes du service réseau (c.-à-d. mise(s) à jour majeure(s) de matériel, installation(s) importante(s) de site ou modification(s) majeure(s) de configuration). Le Client accepte de soumettre une demande détaillée et un calendrier à Cisco avant toute activité de ce type, notamment les suivantes :

- Collaboration avec le Client pour évaluer les conséquences potentielles des modifications proposées
- Examiner les procédures de mise en œuvre.
- L'assistance à distance pour permettre au Client de résoudre les problèmes liés aux modifications de réseau survenant au cours d'une activité majeure au niveau du réseau de production.

Analyse des performances du réseau

- Plan automatisé d'amélioration du réseau : fournit des rapports et des analyses automatisées consolidés, ainsi que les tendances des exceptions correspondantes dans les domaines suivants :
 - Meilleures pratiques en matière de configuration
 - Configuration personnalisée
 - Recommandation d'ingénierie
 - Analyse de l'infrastructure logicielle
 - Sécurité logicielle
 - Analyse Syslog
 - Technologies ou protocoles
 - Schéma de topologie
- Accès en ligne au Portail d'analyse des performances du réseau : fournir un accès client au portail en ligne prenant en charge la livraison unifiée des fonctionnalités globales suivantes :
 - Indicateurs exploitant les exceptions correspondantes mentionnées ci-dessus :
 - index général de l'état de santé du fonctionnement et des tendances du réseau du Client;
 - indicateurs de gestion des risques/de la conformité/des problèmes;
 - index indiquant la progression par rapport aux initiatives d'amélioration spécifiques au Client établies.
- Accès en ligne aux détails de plans d'amélioration automatisée du réseau.

Plan d'amélioration du réseau (uniquement pertinent sous forme autonome lorsque l'Analyse des performances du réseau n'est pas achetée). Ces programmes intègrent les recommandations des produits livrables et des activités du Service d'optimisation de réseau dans un seul document évolutif. Le Plan d'amélioration du réseau représente les recommandations de Cisco approuvées et convenues par le Client dans l'ordre de priorité établi par un comité de direction conjoint, composé de Cisco et du Client; il peut être utilisé par le Client pour suivre les projets à venir.

Service de connaissances modulaires pour l'infrastructure réseau. Le Service de connaissances modulaires pour l'infrastructure réseau est disponible par le biais d'un portail Web sécurisé (« Portail »). Le Service de connaissances modulaires pour l'infrastructure réseau est disponible uniquement dans certaines zones géographiques et sera indiqué dans le Devis, le cas échéant. Le cas échéant, les éléments suivants sont fournis :

- l'aide à la création du compte d'utilisateur pour accéder au Portail;
- l'assistance préliminaire pour rendre le Portail opérationnel en définissant l'authentification et les autorisations adaptées pour la communauté d'utilisateurs;
- le contenu disponible pour le nombre d'utilisateurs autorisés indiqué;
- des clips multimédias sous forme de contenu vidéo ou audio à la demande;
- les archives des produits livrables propres au Client lorsqu'ils sont fournis dans le cadre d'un contrat de souscription aux Services avancés;
- du contenu connexe qui peut inclure les documents suivants : documents techniques, documents de formation, études de cas, guides de conception, de configuration, de dépannage et de déploiement, manuels et des livres en ligne ou des intercalaires;
- la liste des formations en ligne fournies sur le Portail accessibles aux visiteurs autorisés;
- la maintenance préventive conformément aux calendriers et procédures de maintenances habituels de Cisco;
- l'assistance pour le dépannage des erreurs signalées à Cisco;
- le contenu mis à jour après révision, mise à jour ou suppression par Cisco de versions précédentes de clips multimédias ou de contenu connexe (« contenu mis à jour »), suite à l'obtention duquel le Client doit cesser toute utilisation du contenu remplacé.

Séance(s) de transmission 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 sessions de transmission des connaissances à distance :

- sont effectuées en anglais, ou dans d'autres langues sous réserve de disponibilité;
- sont organisées à distance pour une durée maximale de quatre (4) heures et sans laboratoire, ni supports de cours écrits;
- sont en rapport avec les produits et technologies Cisco déployés dans le réseau de production du client.

Bibliothèque de connaissances techniques. La bibliothèque de connaissances techniques est fournie par le biais d'un portail Web sécurisé (« Portail »). La Bibliothèque de connaissances techniques est disponible uniquement dans certaines zones géographiques et sera indiquée dans le Devis, le cas échéant. Le cas échéant, les éléments suivants sont fournis :

- l'aide à la création du compte d'utilisateur pour accéder au Portail;
- l'assistance préliminaire pour rendre le Portail opérationnel en définissant l'authentification et les autorisations adaptées pour la communauté d'utilisateurs;
- le contenu disponible pour le nombre d'utilisateurs autorisés indiqué;
- des clips multimédias sous forme de contenu vidéo ou audio à la demande;
- les archives des produits livrables propres au Client lorsqu'ils sont fournis dans le cadre d'un contrat de souscription aux Services avancés;
- du contenu connexe qui peut inclure les documents suivants : documents techniques, documents de formation, études de cas, guides de conception, de configuration, de dépannage et de déploiement, manuels et des livres en ligne ou des intercalaires;
- la liste des formations en ligne fournies sur le Portail accessibles aux visiteurs autorisés;
- la maintenance préventive conformément aux calendriers et procédures de maintenances habituels de Cisco;
- l'assistance pour le dépannage des erreurs signalées à Cisco;
- le contenu mis à jour après révision, mise à jour ou suppression par Cisco de versions précédentes de clips multimédias ou de contenu connexe (« contenu mis à jour »), suite à l'obtention duquel le Client doit cesser toute utilisation du contenu remplacé.

Rapport sur les schémas de topologie. Ces rapports analysent généralement les configurations de production du Client (par périphérique) afin de décrire graphiquement la connectivité et les relations spatiales.

Sessions de formation virtuelle. Cisco communiquera avec le Client afin de déterminer ses besoins et les sujets à aborder lors des séances de formation informelle en matière de Technologies avancées. Les sessions de formation virtuelle :

- sont effectuées en anglais, ou dans d'autres langues sous réserve de disponibilité;
- sont organisées pour jusqu'à 12 étudiants par séance;
- sont fournies à distance et d'une durée pouvant atteindre douze (12) heures (en deux séances, 6 heures par jour au maximum); peuvent comprendre l'accès au laboratoire, des ateliers et des documents de cours;
- sont pertinentes pour les produits et technologies Cisco dont le Client et Cisco ont convenu.
- Pour obtenir la liste des sujets actuellement pris en charge, accédez à www.cisco.com/go/ase et sélectionnez « Virtual Training Services » (service de formation virtuelle).

Spécialisation dans l'architecture

Développement de l'architecture réseau - consultation.

Cisco fournira son leadership dans le processus de développement des cadres architecturaux de l'infrastructure réseau fondamentale. Cisco guidera le Client dans le processus de cycle de vie de l'architecture réseau et de la méthodologie de développement d'architecture associée. Cisco fournira le Service sélectionné par le Client durant les Heures ouvrables standard, sauf indication contraire.

- Assurer le leadership d'architecture pour guider le Client dans les phases de développement de l'architecture grâce à la méthodologie d'architecture Cisco, qui peut inclure les éléments suivants :
 - analyse des besoins;
 - feuille de route des stratégies et initiatives de l'architecture;
 - évaluation de l'architecture.
- Désigner un architecte qui jouera le rôle de responsable technique auprès du Client pour offrir des instructions générales sur le développement du processus d'architecture du réseau et sur les activités de gestion, notamment :
 - définition de l'objectif;
 - entretiens avec le Client pour définir les mesures de rendement;
 - configuration, gestion et surveillance du projet d'architecture;
 - communications et création de rapports régulières;
 - création d'un référentiel central pour tous les matériels;
 - création d'un rapport final et définition d'un plan de transition à la fin du Service.
- Désignation d'un représentant Cisco agissant à titre d'interlocuteur principal avec le Client.
 - Participer à des visites régulières en personne au Client, le cas échéant, pour évaluer le statut du projet.
 - Participer à des audioconférences organisées régulièrement avec les représentants du Client et le personnel de Cisco.
 - Créer et surveiller un alias de courriel Cisco propre au Client pour faciliter la communication avec toutes les personnes-ressources désignées de ce dernier dans le cadre du Service.

Développement de l'architecture réseau - assistance.

Cisco fournira son leadership dans le processus de développement des cadres architecturaux de l'infrastructure réseau fondamentale. Cisco guidera le Client dans le processus de cycle de vie de l'architecture réseau et de la méthodologie de développement d'architecture associée. Cisco fournira le Service sélectionné par le Client durant les Heures ouvrables standard, sauf indication contraire.

- Assurer le leadership d'architecture pour guider le Client dans les phases de développement de l'architecture grâce à la méthodologie d'architecture Cisco, qui peut inclure les éléments suivants :
 - analyse des besoins;
 - feuille de route des stratégies et initiatives de l'architecture;
 - évaluation de l'architecture;
 - conseils de conception.

- Désigner un architecte qui jouera le rôle de responsable technique auprès du Client pour offrir des instructions générales sur le développement du processus d'architecture du réseau et sur les activités de gestion, notamment :
 - définition de l'objectif;
 - entretiens avec le Client pour définir les mesures de rendement;
 - configuration, gestion et surveillance du projet d'architecture;
 - communications et création de rapports régulières;
 - création d'un référentiel central pour tous les matériels;
 - création d'un rapport final et définition d'un plan de transition à la fin du Service.
- Désignation d'un représentant Cisco agissant à titre d'interlocuteur principal avec le Client.
 - Participer à des visites régulières en personne au Client, le cas échéant, pour évaluer le statut du projet.
 - Participer à des audioconférences organisées régulièrement avec les représentants du Client et le personnel de Cisco.
 - Créer et surveiller un alias de courriel Cisco propre au Client pour faciliter la communication avec toutes les personnes-ressources désignées de ce dernier dans le cadre du Service.

Développement de l'architecture réseau - conduite.

Cisco fournira son leadership dans le processus de développement des cadres architecturaux de l'infrastructure réseau fondamentale. Cisco guidera le Client dans le processus de cycle de vie de l'architecture réseau et de la méthodologie de développement d'architecture associée. Cisco fournira le Service sélectionné par le Client durant les Heures ouvrables standard, sauf indication contraire.

- Assurer le leadership d'architecture pour guider le Client dans les phases de développement de l'architecture grâce à la méthodologie d'architecture Cisco, qui peut inclure les éléments suivants :
 - analyse des besoins;
 - feuille de route des stratégies et initiatives de l'architecture;
 - évaluation de l'architecture;
 - développement de la conception;
 - tests de validation;
 - planification de la mise en œuvre.
- Désigner un architecte qui jouera le rôle de responsable technique auprès du Client pour offrir des instructions générales sur le développement du processus d'architecture du réseau et sur les activités de gestion, notamment :
 - définition de l'objectif;
 - entretiens avec le Client pour définir les mesures de rendement;
 - configuration, gestion et surveillance du projet d'architecture;
 - communications et création de rapports régulières;
 - création d'un référentiel central pour tous les matériels;
 - création d'un rapport final et définition d'un plan de transition à la fin du Service.

- Désignation d'un représentant Cisco agissant à titre d'interlocuteur principal avec le Client.
 - Participer à des visites régulières en personne au Client, le cas échéant, pour évaluer le statut du projet.
 - Participer à des audioconférences organisées régulièrement avec les représentants du Client et le personnel de Cisco.
 - Créer et surveiller un alias de courriel Cisco propre au Client pour faciliter la communication avec toutes les personnes-ressources désignées de ce dernier dans le cadre du Service.

Analyses de l'incidence sur la disponibilité. L'analyse de l'incidence sur la disponibilité (AIA) détermine la différence entre la disponibilité prévue des environnements de réseau de routage et de commutation actuels et proposés, en fonction des éléments matériels du réseau, des dispositions topologiques et de la méthode de connectivité. Une AIA peut inclure, entre autres, ce qui suit :

- recueillir les renseignements sur la conception de routage et de commutation actuelle et proposée;
- analyser les données afin de prévoir la disponibilité de chaque scénario de conception;
- fournir un rapport basé sur les résultats de l'analyse.

Évaluation de la stratégie d'architecture convergente. L'Évaluation de la stratégie d'architecture convergente (CASA) évalue l'infrastructure du réseau du Client et sa capacité à prendre des applications de collaboration. Ce service permet de déterminer le niveau de préparation du réseau pour le déploiement d'une architecture convergente qui permet la mise en place de services réseau de bout en bout. L'élément de travail d'évaluation de la stratégie d'architecture convergente évalue un total de trente-cinq (35) périphériques réseau maximum. Pour l'intégralité du service CASA, consultez le produit livrable de Développement de l'architecture de réseau. Un rapport CASA peut inclure, entre autres, ce qui suit :

- Identifier les lacunes en utilisant des configurations représentatives tirées de zones du réseau comprises dans le champ d'application, à l'aide des architectures de référence, des meilleures pratiques et des indicateurs de performances clés de Cisco qui peuvent indiquer que le réseau n'est pas prêt pour prendre en charge les besoins les objectifs du Client pour les applications et services que le Client prévoit d'adopter.
- Fournir des recommandations pour combler les lacunes constatées qui permettront d'atteindre le niveau de préparation du réseau pour les services et applications.
- Fournir une stratégie globale décrivant comment les zones du réseau évaluées doivent évoluer en fonction des besoins des services futurs.
- L'évaluation de l'architecture convergente et de la stratégie (CASA) doit fournir :
 - une analyse de référence objective du réseau par rapport aux principes de l'architecture convergente;
 - des recommandations de correction à court/moyen/long terme;
 - une feuille de route de la stratégie d'architecture à partir des tendances du secteur

Évaluation de la disponibilité de conception. La procédure d'Évaluation de la disponibilité de conception (DAAP) établit des prévisions de la disponibilité de bout en bout de la topologie de l'infrastructure d'un réseau, à partir des éléments matériels du réseau, les dispositions topologiques et de la méthode de connectivité. Elle fournit également des solutions futures et alternatives à partir des résultats de l'analyse. Une Évaluation de la disponibilité de conception peut prendre en considération, entre autres, les renseignements suivants :

- disponibilité de la plateforme d'infrastructure réseau;
- disponibilité actuelle et disponibilité de bout en bout prévue sur plusieurs nœuds;
- prévisions de disponibilité de ROI qui comparent la disponibilité prévue pour différentes topologies d'infrastructure réseau aux coûts, en fournissant une analyse coûts/bénéfices de la prévention de l'indisponibilité.

Évaluation de la stratégie d'architecture IPv6. L'Évaluation de la stratégie d'architecture IPv6 évalue l'infrastructure réseau du Client et sa capacité à prendre en charge l'IPv6. Ce service permet de déterminer le niveau de préparation du réseau pour le déploiement de l'IPv6, fournit une stratégie et des recommandations architecturales et peut inclure, entre autres, les éléments suivants :

- Organiser une série de réunions avec le Client pour comprendre ses exigences et objectifs commerciaux et techniques pour l'IPv6.
- Effectuer une évaluation de l'architecture IPv6 de l'infrastructure réseau actuelle du Client.
- Fournir un rapport de stratégie d'architecture IPv6 comprenant les éléments suivants :
 - besoins et objectifs du Client concernant l'IPv6;
 - analyse des découvertes;
 - proposition d'une stratégie d'architecture IPv6 avec des recommandations.

Analyse de l'état de préparation du matériel IPv6. L'analyse de l'état de préparation du matériel IPv6 évalue les périphériques réseau Cisco sur le réseau du Client pour déterminer ses capacités IPv6. L'Évaluation de l'état de préparation de la conception peut prendre en considération, entre autres, les éléments suivantes :

- Se concerter avec le Client pour définir la portée de l'évaluation.
- Recueillir les renseignements sur les périphériques réseau Cisco concernés.
- Analyser les renseignements recueillis relatifs à la plateforme, au matériel, aux logiciels et aux fonctionnalités existants pour déterminer leur compatibilité à l'IPv6.
- Concevoir un Rapport d'analyse de l'état de préparation du matériel IPv6 décrivant les périphériques réseau Cisco existants sur le réseau pouvant prendre en charge l'IPv6, ceux qui nécessitent une mise à niveau pour prendre en charge l'IPv6 et ceux qui ne peuvent pas prendre en charge l'IPv6.

Planification et mise en œuvre de l'assistance pour la migration. Fournir des services de conseil pour la migration concernant les activités de mise à jour du réseau et de migration des produits pouvant comprendre, entre autres, les tâches suivantes :

- Établir une liste des prérequis pour les événements de haut niveau, les modifications par phases et les activités afin de proposer du nouveau matériel et de nouveaux protocoles à implanter dans le réseau.
- Déterminer les dépendances et l'incidence du réseau et proposer une liste des étapes d'atténuation des risques pour la migration.
- Harmoniser le plan avec les politiques de mise en œuvre organisationnelle et les objectifs de gestion du changement.
- Recueillir des renseignements auprès du Client pour les processus de gestion des changements organisationnels et les périodes récurrentes qui entravent les activités de mise en œuvre.
- Examiner la documentation du mode de procédure pour la connectivité et le test avant et après le transfert
- Créer les modèles principaux de configuration pour les types de sites ou les périphériques significatifs.
- Fournir des modèles réutilisables et des guides de procédure normalisés pour au maximum 5 sites significatifs.
- Définir les Configurations spécifiques du site selon les indications du Modèle principal pour au maximum 5 types de plateformes matérielles et au maximum 5 périphériques sur site.
- Créer des procédures de tests spécifiques au site pour le réseau prêt à être utilisé (NRFU)
- Fournir une assistance de transfert de migration pour jusqu'à deux sites et la résolution des problèmes à distance supplémentaire.

Assistance pour l'élaboration de la conception de multidiffusion. Cisco effectuera une analyse comparative des écarts de multidiffusion entre les conceptions actuelle et souhaitée, en fonction des besoins du Client identifiés ainsi que des meilleures pratiques de Cisco et du secteur. Un examen de la conception de multidiffusion peut inclure, entre autres, les tâches suivantes :

- Évaluer les besoins professionnels, techniques et opérationnels en matière de multidiffusion.
- Examiner les exigences relatives aux applications multidiffusion.
- Évaluer le mode PIM (Protocol-Independent Multicast), le placement RP (placement du point de rendez-vous) et la conception du protocole IGMP (Independent Group Multicast Protocol).
- Examiner la conception du réseau local sans fil mVPN, du protocole MLDP (Multicast Label Distribution Protocol, ou protocole multidiffusion standardisé) et du protocole MSDP (Multicast Source Discovery Protocol, ou protocole de découverte de source multidiffusion).
- Établir un Rapport sur la multidiffusion résumant les forces et des faiblesses de la conception de multidiffusion du Client, la description des lacunes spécifiques dans la conception de multidiffusion et des recommandations pour remédier auxdites lacunes.

Étude de la conception de l'architecture réseau. L'Étude de la conception offre au Client une expertise sur sa conception réseau et lui propose des recommandations qui peuvent comprendre, entre autres, les suivantes :

- communication avec le Client pour établir une compréhension approfondie des besoins du Client en matière de conception réseau,
- examen 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,
- traitement des questions liées à la conception,
- examen de la conception, de la sélection et de la configuration des protocoles et des fonctionnalités,
- recommandations ou conseils informels sur une conception réseau.

Validation constante des tests. Offrir des services de conseil en laboratoire dans le laboratoire Cisco compatibles et en accord avec les feuilles de route technologiques du Client et qui peuvent comprendre, entre autres, les tâches suivantes :

- Élaborer une stratégie de planification de test en accord avec la feuille de route technologique.
- Exécuter des cycles de test qui peuvent comprendre les actions suivantes :
 - Examiner la conception réseau du Client, le cas échéant;
 - Examiner les plans de test du Client, le cas échéant;
 - Mettre à jour les plans de test du Client, le cas échéant;
 - Configurer le laboratoire et les outils de test;
 - Exécuter les plans de test du Client;
 - Recommander des modifications de la conception du Client pendant l'exécution du test, le cas échéant;
 - Documenter et analyser les résultats du test à partir de l'exécution des plans de test avec le Client

Assistance pour l'élaboration de la conception QoS (Qualité de service). Cisco effectuera une analyse comparative des écarts de qualité de service (QoS) entre les conceptions actuelle et souhaitée, en fonction des besoins du Client identifiés ainsi que des meilleures pratiques de Cisco et du secteur. Un examen de la conception QoS (Qualité de service) peut inclure, entre autres, les tâches suivantes :

- Évaluer les besoins professionnels, techniques et opérationnels en matière de QoS (Qualité de service).
- Examiner les applications nécessitant un traitement de QoS (Qualité de service) spécifique et les besoins correspondants en matière de performances du réseau pour les applications non fournies par Cisco.
- Examiner la structure de classe QoS (Qualité de service), l'identification du trafic réseau et la schématisation des limites de confiance, les règles de marquage du trafic réseau et la stratégie de mise en file d'attente du trafic réseau.
- Établir un Rapport sur la QoS (Qualité de service) résumant les forces et des faiblesses de la conception de QoS (Qualité de service) du Client, la description des lacunes spécifiques dans la conception de la QoS (Qualité de service) et des recommandations pour remédier auxdites lacunes.

Spécialisation des systèmes de soutien opérationnel (OSS)/systèmes d'administration réseau (NMS)

- La spécialisation OSS/NMS pour les services d'optimisation de réseau (NOS) est composée des éléments de service décrits dans le Service d'optimisation des systèmes OSS présenté à l'adresse http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/OSS_Optimization_Support.pdf, intégré aux présentes par renvoi.

Spécialisation de la sécurité

- La spécialisation de sécurité pour les services d'optimisation de réseau (NOS) est composée des éléments de service décrits dans le Service d'optimisation de la sécurité Cisco présenté à l'adresse http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Cisco_Security_Optimization_Service.pdf, intégré aux présentes par renvoi.

Spécialisation sans fil

- La spécialisation sans fil pour les services d'optimisation de réseau (NOS) est composée des éléments de service décrits dans le Service d'optimisation du réseau local (LAN) sans fil présenté à l'adresse http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Wireless_LAN_Optimization_Service.pdf, intégré aux présentes par renvoi.

Spécialisation EnergyWise

- La spécialisation EnergyWise pour les services d'optimisation de réseau (NOS) est composée des éléments de service décrits dans le Service d'optimisation Cisco EnergyWise présenté à l'adresse http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Cisco_EnergyWise_Optimization_Service.pdf, intégré aux présentes par renvoi.

Services d'automatisation de l'exploitation du réseau Cisco (CNOAS)

Le Service d'automatisation de l'exploitation du réseau Cisco vise à automatiser les tâches des opérations du réseau proactives et réactives et intègre les meilleures pratiques de Cisco avec l'environnement de processus et d'outils d'exploitation du Client. Ce service vise à s'ajouter à un contrat de maintenance en vigueur pour des produits Cisco et n'est offert que si tous les Produits du réseau du Client sont pris en charge par un minimum de services de base tels que les services SMARTnet et pour applications logicielles de Cisco, le cas échéant.

Évaluation/assistance de mise à niveau

Le service d'automatisation des opérations du réseau Cisco (CNOAS) fournira des services d'évaluation et d'assistance afin de déterminer l'incidence et les efforts associés à la mise à niveau de la solution CNOAS existante du Client vers une nouvelle version adéquate. Cisco organisera une série de réunions au cours desquelles elle discutera avec le Client pour comprendre et analyser les aspects de l'environnement CNOAS actuel du Client. Cisco fournira des services d'évaluation pour les tâches suivantes :

- Examiner les fonctionnalités de production existantes du Client, notamment les configurations de produits standard, les intégrations et les personnalisations, afin de déterminer les mesures nécessaires pour maintenir les fonctionnalités existantes.
- Examiner les composants actuels de la plateforme et du matériel pour comprendre les éventuels problèmes de dimensionnement et de compatibilité des produits rencontrés avec des applications tierces.
- Examiner les nouvelles fonctionnalités des produits, les changements apportés aux produits, les avantages pour le Client en décrivant les différences entre l'ancienne et la nouvelle version des logiciels d'application, et évaluer l'incidence sur les configurations existantes, y compris la capacité potentielle à fonctionner avec la mise en œuvre existante du Client.
- Examiner les personnalisations, les intégrations et évaluer les changements nécessaires pour assurer le maintien des performances.
- Déterminer la faisabilité, les efforts et le risque associés à l'utilisation des nouvelles fonctions et fonctionnalités faisant partie du logiciel CNOAS mis à niveau.
- Mener à bien des séances d'examen avec l'équipe de projet du Client concernant leurs mesures prises à ce jour et le statut actuel, pour aboutir à une évaluation des prochaines étapes recommandées et des plans de mise à niveau.
- Élaborer un plan recensant les conclusions et recommandations, en incluant :
- Incidence détaillée, stratégie recommandée et estimation du niveau d'effort nécessaire pour terminer la mise à niveau.
- Examen des capacités de dotation en personnel du projet du Client et ensemble de ressources/compétences disponibles.
- Plan et efforts visant à remédier à tous les problèmes détectés au cours du processus d'examen.
- Plans de contingence et de restauration pour restaurer la version originale du logiciel.
- Plan et efforts visant à utiliser de nouvelles fonctionnalités de produits souhaitées.
- effectuer une présentation interactive des résultats, des analyses et des recommandations.
- Recommandation d'un plan et d'efforts visant à remédier à tous les problèmes détectés au cours du processus d'examen.

- Une fois par an, Cisco peut fournir au Client les services de mise à niveau suivants sur une période maximale de cinq (5) jours ouvrables afin de mettre à niveau les environnements CNOAS autres que pour la production :
 - Fournir une (1) mise à niveau pour chaque élément CNOAS autre que pour la production
 - Effectuer des tests de l'environnement mis à niveau en testant un (1) élément de logiciel et un (1) agent/adaptateur à utiliser dans la solution CNOAS. Assister le Client au cours de l'exécution du test
 - Fournir des correctifs pour toutes les corruptions trouvées au cours de la validation
 - Prévoir une (1) session de transfert des connaissances pour un maximum de douze (12) participants du Client dans ses locaux, pour une durée maximale d'un (1) jour.
 - Tester la mise à niveau et les différences entre la version CNOAS précédente et la version CNOAS mise à niveau.
 - Parvenir à un accord sur le lieu effectif et la date de début de la séance de transfert des connaissances dans les cinq (5) jours ouvrables qui précèdent le début de la phase d'engagement de la mise à niveau
- Une fois par an, Cisco peut fournir au Client les services de mise à niveau suivants sur une période maximale de cinq (5) jours ouvrables afin de mettre à niveau les environnements CNOAS pour la production :
 - Fournir une (1) mise à jour pour chaque élément CNOAS pour la production
 - Fournir des tests de tous les éléments de l'environnement CNOAS de production insensibles aux pannes (maître primaire, maître de sauvegarde et surveillance des pannes)
 - Fournir des correctifs pour toutes les corruptions trouvées au cours de la validation
 - Fournir une mise à niveau d'au maximum cinq (5) clients de bureau dans l'environnement de production
 - Fournir une assistance à la mise en service pour chaque environnement de production mis à niveau
 - Fournir une assistance après entrée en service pendant un maximum de 10 jours ouvrables et aider à résoudre les éventuels problèmes liés à la mise à niveau pendant l'entrée en service
- Une fois par an, Cisco peut fournir une personnalisation du flux de travail pour les points sensibles du Client convenus mutuellement et identifiés pour un maximum de cinq flux de travail et cinq (5) jours ouvrables par flux de travail
- Une fois par an, Cisco peut fournir les services de mise à niveau suivants sur le site pour les environnements CNOAS pour la production et autres que pour la production mentionnés ci-dessus pendant une période maximale de cinq (5) jours ouvrables :
 - Pour chaque environnement candidat à la mise à niveau, fournir une évaluation de l'intégrité et des risques de l'environnement du Client en ce qui concerne la configuration CNOAS actuelle, son architecture, le système d'exploitation (OS), la base de données et les flux de travail dans le CPO
 - Étudier et fournir des recommandations sur le plan de contingence conçu par le Client
 - Fournir des correctifs pour toutes les corruptions trouvées au cours de la validation

- Fournir des tests de la connectivité des composants mis à jour (CPO, base de données, adaptateurs, cibles)

La quantité de rapports et d'efforts concernant les activités de mise à niveau et d'évaluation décrites aux présentes dépendra des besoins du Client et de ce que le Client et Cisco ont mutuellement convenus lors de l'achat des Services, conformément au Devis remis par Cisco.

Assistance à l'administration du site et des systèmes

- Cisco consultera le Client pour assister l'administration du site et des systèmes consistant au traitement de la maintenance et de l'exploitation des systèmes et réseaux informatiques dans le cadre de la solution CNOAS (CPO, base de données, adaptateurs, cibles). Cisco fournira une assistance pour les obligations suivantes généralement réalisées :
 - Fournir des vérifications de routine de la solution CNOAS
 - Fournir des sauvegardes de routine de la solution CNOAS
 - Gestion des utilisateurs et administration de la sécurité des utilisateurs telles que l'ajout, la suppression ou la mise à jour des renseignements sur les comptes d'utilisateur, la réinitialisation des mots de passe, etc.
 - Régler les performances des systèmes
 - Tâches de routine pour exploiter la solution CNOAS
 - Fournir une architecture de référence pour la solution CNOAS
 - Participer à la mise en place du système et documenter la configuration du système
 - Mise en œuvre des mises à niveau, correctifs et modifications de la configuration approuvés du système d'exploitation
 - Fournir un transfert des connaissances pour les meilleures pratiques de CNOAS
 - Fournir un rapport d'état périodique à la direction sur les tâches livrées et les recommandations

La quantité de rapports et d'efforts concernant les activités d'administration du site et des systèmes décrites aux présentes dépendra des besoins du Client et de ce que le Client et Cisco ont mutuellement convenus lors de l'achat des Services, conformément au Devis remis par Cisco.

Assistance permanente

Ce service assistera le Client en lui offrant des conseils concernant les recommandations de Cisco sur la solution CNOAS. Une assistance pour un maximum de vingt (20) flux de travail sera fournie.

- Désigner un spécialiste en ingénierie (« Spécialiste en ingénierie des services avancés ») pour jouer le rôle d'interface principale avec le Client au sujet de sa solution CNOAS. Ce spécialiste en ingénierie serait disponible pendant cinq (5) jours par semaine (selon les restrictions locales relatives au travail), pendant les heures normales de bureau et à l'exclusion des jours fériés approuvés par Cisco, des jours fériés reconnus localement dans chaque pays, des vacances et des jours de formation.

- Communiquer de façon régulière avec le Client par téléphone, par courriel ou en personne afin de passer en revue les éléments livrables et activités prévisionnels et de planifier le trimestre suivant. Les visites en personne ne doivent pas excéder cinq (5) jours au total. D'autres visites seront mutuellement convenues aux taux de main d'œuvre et de déplacement en vigueur chez Cisco au moment concerné.
- La portée du service d'assistance permanente se concentre sur le contenu et les recommandations de Cisco relatifs à la solution CNOAS.
- Participer à des conférences téléphoniques périodiques (généralement bimensuelles ou mensuelles) pendant une heure convenue mutuellement, afin de faire le point sur l'état de la solution CNOAS du Client, répondre aux questions et planifier les services fournis.
- Superviser un alias d'adresse électronique Cisco propre au Client pour faciliter la communication avec le spécialiste en ingénierie des Services avancés, ainsi qu'avec les spécialistes en ingénierie de l'équipe dédiée au CNOAS de Cisco. Répondre aux courriels du Client dans les 24-48 heures avec accusé de réception et commencer à travailler avec le Client sur le plan de gestion du thème abordé dans le courriel.
- Le spécialiste en ingénierie des Services avancés fournira des conseils généraux afin de guider la livraison de la solution CNOAS commandée par le Client.
- Mettre les outils de collaboration à disposition, notamment aux fins suivantes : organisation de réunions, gestion de la documentation, messagerie instantanée, partage de postes de travail et espaces collaboratifs.

La quantité de rapports et d'efforts concernant les activités continues décrites aux présentes dépendra des besoins du Client et de ce que le Client et Cisco ont mutuellement convenus lors de l'achat des Services, conformément au Devis remis par Cisco.

Assistance réactive Jour 2 pour les solutions personnalisées

Après identification d'un problème lié à la solution du Client et réception d'un rapport d'erreurs de la part du Client contenant une description détaillée de la nature de l'anomalie ou de l'erreur dans la solution, les conditions dans lesquelles elle s'est produite et tout autre renseignement pertinent et suffisant pour permettre à Cisco de reproduire l'erreur en vue de vérifier son existence et de diagnostiquer sa cause, Cisco emploiera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour fournir au Client une procédure d'évitement, un contournement, une solution ou un correctif pour rectifier ou atténuer l'état signalé

Préparation et présentation du QBR

- Planifier avec le Client un maximum de quatre (4) visites trimestrielles par an (ne pas dépasser un total cumulé de huit (8) jours) sur le site du Client afin de passer en revue les éléments livrables et les activités et de planifier le trimestre suivant. D'autres visites seront mutuellement convenues aux taux de main d'œuvre et de déplacement en vigueur chez Cisco au moment concerné.

Atelier

- Organiser un atelier sur une période maximale de deux (2) jours avec les parties prenantes chargées des activités commerciales et informatiques afin d'identifier les points sensibles de l'environnement du réseau du Client.
- Examiner avec le Client les capacités actuelles de son réseau et discuter des capacités potentielles avec l'aide de la solution CNOAS qui permet à l'équipe d'identifier les objectifs d'automatisation souhaités. L'atelier est un outil crucial pour dispenser des recommandations optimisant la valeur ajoutée du processus d'automatisation et offrir un cadre de référence technique.
- Documenter les observations, notamment les failles et les mesures recommandées pour l'élaboration du flux de travail de la solution CNOAS aux fins du processus d'automatisation.

Assistance permanente en gestion de services et de projets

- Fournir une assistance et une gestion de projet pour faciliter la prestation générale du Service d'optimisation du centre de données en cas de modifications incrémentielles de l'environnement CNOAS.

Sessions de transmission des connaissances à distance

- Cisco communiquera avec le Client afin de déterminer ses besoins et les thèmes à aborder lors des sessions de formation informelles en lien avec la solution CNOAS. Les sessions de transfert des connaissances à distance :
 - se déroulent en anglais (ou dans d'autres langues, si applicable),
 - sont des mises à niveau techniques informelles comme des conférences magistrales dites « chalk talk », sur un thème convenu entre les parties et en rapport avec les technologies du centre de données,
 - sont un service qui doit être assuré par un Spécialiste en ingénierie des services avancés ou un autre spécialiste en ingénierie expérimenté de Cisco,
 - sont organisées à distance pour une durée de quatre (4) heures maximum et sans laboratoire ni supports de cours écrits,
 - Elles sont en rapport avec les produits et technologies de la solution CNOAS Cisco déployés dans le Réseau de production du Client.

Responsabilités du Client

Responsabilités générales

- Désigner entre deux (2) et six (6) représentants techniques qui joueront le rôle de personne-ressource principale auprès du Spécialiste en ingénierie des services avancés. Les représentants doivent être des employés du Client dans un lieu centralisé. Le Client désignera comme personnes-ressources des spécialistes en ingénierie expérimentés, des parties prenantes et des décideurs 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 audioconférences hebdomadaires, faciliter la hiérarchisation des projets et des activités). Fournir aux personnes désignées des instructions sur le processus et la procédure pour collaborer avec le spécialiste en ingénierie des Services avancés.

- En cas de modification de la composition du Réseau, une fois que les Services sélectionnés dans la présente Description de service auront été mis en place, le Client devra 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.
- Dans un délai d'un (1) an à compter du début des Services détaillés dans cette Description de service, le Client disposera d'au moins un (1) employé formé à la certification Cisco Certified Internetworking Expert (« CCIE ») ou un (1) employé ayant atteint, selon Cisco, un niveau équivalent grâce à une formation et à de l'expérience en tant que personne-ressource désignée.
- Fournir un accès électronique raisonnable au Réseau du Client pour permettre au Spécialiste en ingénierie des services avancés d'apporter son aide.
- Fournir des renseignements périodiques sur les modifications prévues pour le réseau relatives aux nouvelles technologies, applications ou modifications substantielles de conception (sur le court terme et le long terme).
- Fournir un processus interne de signalisation progressive des incidents et les coordonnées du Client.
- Fournir des renseignements sur le périphérique du Client et sur le ou les processus de certification et de tests en laboratoire du réseau.
- Fournir la ou les cartes de topologie de réseau.
- Fournir des renseignements relatifs à tout contrat de niveau de service ou à toute exigence concernant les performances réseau.
- Fournir des renseignements sur les applications essentielles prises en charge par le réseau.
- Fournir des renseignements sur la croissance attendue du réseau et les diverses modifications applicatives.
- Informer le spécialiste en ingénierie des Services avancés de toute modification majeure apportée au réseau (p. ex. topologie, configuration, nouvelles versions logicielles).
- Créer et gérer un alias d'adresse électronique interne pour communiquer avec le spécialiste en ingénierie des Services avancés et l'équipe de prestation de services.
- Utiliser les outils de communication et de collaboration fournis par Cisco. Si le Client utilise des outils de collaboration qui ne sont pas fournis par Cisco afin d'organiser les réunions et de gérer les documents, la messagerie instantanée, le partage du poste de travail et les espaces collaboratifs, Cisco devra y avoir accès.
 - Le Client donnera le nom des utilisateurs ayant le droit d'accéder à ces outils.
 - Le Client prendra en charge la mise en œuvre du logiciel nécessaire afin d'utiliser les outils dans son environnement.
- Endosser la responsabilité globale de tout impact des processus professionnels et de toutes les applications de modification de processus.
- Fournir une liste des identifiants d'utilisateurs du Client pour Cisco.com afin de pouvoir, si nécessaire, permettre un accès par le Client à tout portail accessible par le Client ou composant en ligne sur toute la durée du contrat de service.
- Outils de collecte de données. Le Client doit s'assurer que ces scénarios ou Outils de collecte de données sont protégés et que leur accès est limité aux employés ou aux sous-traitants du Client qui ont besoin d'accéder aux Outils de collecte de données ou de connaître le contenu des résultats de ces Outils de collecte de données. 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 assume l'entière responsabilité en cas d'endommagement, de perte ou de vol des Outils de collecte de données lorsqu'ils sont en sa possession.
 - Configuration initiale (unique). Si Cisco fournit des scénarios ou des Outils de collecte de données situés dans les locaux du Client, une configuration initiale est nécessaire et les étapes suivantes doivent être effectuées :
 - Terminer l'installation des Outils de collecte de données et remplir les questionnaires concernant la configuration du système (c.à-d. l'adresse IP, le masque réseau, le nom d'hôte, etc.), puis les retourner au Spécialiste en ingénierie des services avancés
 - Installer le matériel des Outils de collecte de données dans une zone sécurisée avec un accès physique contrôlé
 - Connecter le matériel des Outils de collecte de données au réseau
 - Protéger les Outils de collecte de données derrière le pare-feu d'entreprise du Client
 - Fournir à Cisco un accès aux Outils de collecte de données pour l'installation, le dépannage et la maintenance; même si un accès à distance SSH, Telnet ou par modem est possible, il est préférable et recommandé d'opter pour un accès RPV (réseau privé virtuel) à l'interface graphique utilisateur (GUI)
 - Le cas échéant, fournir des Outils de collecte de données avec un accès HTTPS (SSL) direct vers les serveurs CCO/CCX Cisco situés à l'adresse nettools-upload.cisco.com; Cisco vous recommande vivement d'utiliser HTTPS (SSL), mais vous pouvez toujours utiliser les protocoles HTTP/FTP/PFTP
 - Le cas échéant, fournir les Outils de collection de données avec SSH sur le serveur nettools-upload.cisco.com pour soutenir le transfert des correctifs des Outils de collecte de données, des correctifs de sécurité et des paquets de mises à jour RBML (Langage de balisage fondé sur des règles); Cisco vous recommande vivement d'utiliser SSH, mais vous pouvez toujours utiliser le protocole FTP.
 - Fournir des Outils de collecte de données avec un accès SNMP et CLI (interface de ligne de commande) à tous les Produits du Réseau (nécessaire pour faciliter la collecte des renseignements relatifs à l'inventaire et à la configuration)

- Fournir des Outils de collecte de données avec la liste de produits du réseau sous forme de dessin prototype contenant une chaîne de communauté en lecture seule SNMP et une CLI (vty/activation ou identifiant d'utilisateur/mot de passe TACACS) pour accéder à tous les produits du réseau (nécessaires pour créer le dessin prototype des Outils de collecte de données)
- Fournir un serveur Syslog et charger des renseignements
- Gestion des Outils de collecte de données (continue). Si les Outils de collecte de données sont installés sur le réseau du Client, les procédures suivantes doivent être exécutées régulièrement ou en cas de besoin pour prendre en charge l'exécution des Outils de collecte de données sur le Réseau :
 - Communiquer à Cisco toutes les modifications effectuées sur le Réseau, notamment l'ajout ou la suppression de Produits et les modifications apportées aux identifiants du Produit
 - Résoudre les problèmes d'accès (dus à une liste de contrôle d'accès, à l'utilisation d'un pare-feu, etc.) pouvant survenir périodiquement entre les Outils de collecte de données et le ou les produits dans le Réseau
 - Le cas échéant, résoudre tout problème de transmission des données empêchant les Outils de collecte de données de télécharger les données vers Cisco ou empêchant la maintenance à distance des Outils de collecte de données
 - Informer le spécialiste en ingénierie des services avancés de toute modification apportée au Syslog, au DNS, au proxy et à l'adresse IP des serveurs de la passerelle

Stratégie de conception

En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu de :

- Fournir des renseignements concernant les nouveaux besoins pour le Réseau existant comme les exigences de conception, les priorités et les objectifs.
- Garantir que les parties prenantes et décideurs clés de la conception détaillée sont en mesure de participer à l'exécution du service.
- Fournir les renseignements nécessaires pour la conception (par ex., caractéristiques du trafic prévu et actuel).
- Fournir les renseignements nécessaires pour la conception (par ex., caractéristiques du trafic prévu et actuel).

Stratégie logicielle

En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu de :

- Fournir des renseignements relatifs aux exigences commerciales et techniques du Client pour les nouvelles versions du logiciel.
- Examiner les versions logicielles recommandées avec le Spécialiste en ingénierie des services avancés.
- Fournir les renseignements sur les versions logicielles actuelles exploitées sur le Réseau.
- Fournir les renseignements sur les modèles de configuration actuels.

- Fournir les renseignements sur les versions logicielles actuelles exploitées sur le Réseau.
- Fournir les renseignements sur les modèles de configuration actuels.

Stratégie matérielle

En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu de :

- Fournir des renseignements concernant les emplacements stratégiques et des détails sur l'infrastructure IP comme la topologie, les protocoles, les configurations, les services Réseau, l'alimentation et l'environnement.
- Fournir des renseignements sur les exigences de résilience pour l'architecture et la conception.
- Au cours des contrôles du Réseau, réduire les modifications apportées aux produits contrôlés pendant la période de recueil à des fins de vérification (généralement une période de un (1) jour ou de sept (7) jours). Si possible, aucune modification de configuration ne doit être effectuée afin que les contrôles du Réseau en contiennent des résultats incorrects.

Stratégie de gestion du changement

En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu de :

- Fournir des renseignements concernant les processus de gestion du changement et de gestion opérationnelle
- Fournir des renseignements sur les périodes de maintenance et sur toutes les autres contraintes
- Fournir des renseignements sur les procédures d'exploitation standard du Client liées à ses pratiques commerciales, à sa nomenclature d'exploitation interne afin de permettre à Cisco de communiquer et de discuter efficacement avec le Client des modifications à apporter dans le cadre de l'environnement commercial du Client

Assistance sur site pour l'optimisation du réseau et Services de conseil sur site pour le réseau

- Désigner un Spécialiste en ingénierie des services avancés et lui fournir un accès raisonnable au matériel informatique, à un poste de travail, aux locaux, à un espace de travail et à un téléphone.
- Fournir un badge au Spécialiste en ingénierie des services avancés pour le permettre d'accéder librement aux locaux du Client.
- Faire participer le Spécialiste en ingénierie des services avancés à la planification et au fonctionnement de l'Infrastructure réseau
- À moins d'un accord contraire entre les parties, le Client dispose de deux (2) jours ouvrables pour répondre à la demande de renseignements ou de documentation soumise par Cisco aux fins de la prestation du Service.
- Dans le cadre du Projet, fournir un accès raisonnable au matériel informatique, aux locaux, à un espace de travail et à un téléphone au Spécialiste en ingénierie TAC sur site pendant la réalisation du projet.

Formation virtuelle

Fournir les ordinateurs et autres installations dédiées appropriés en fonction des besoins d'utilisation par les étudiants à des fins pédagogiques.

- Au besoin, fournir un accès à distance aux installations des ateliers pédagogiques, pour permettre l'accès à Internet, y compris aux adresses IP statiques si nécessaire.
- Accepter d'utiliser temporairement le logiciel client VPN AnyConnect de Cisco pour permettre un accès RPV sécurisé aux installations de laboratoires pendant toute la durée du cours. Le Client reconnaît que son personnel devra accepter les conditions de licence lors du téléchargement du logiciel client. Ces conditions seront consultables à l'adresse www.cisco.com/go/ase.
- Si vous décidez d'annuler un cours prévu, vous devez le faire par écrit auprès de l'interlocuteur désigné de Cisco au moins 30 jours avant le début de la session prévue pour éviter de vous voir retirer le droit de dispenser des cours, à la discrétion de Cisco.
- Vous acceptez que tout le contenu pédagogique est la propriété exclusive de Cisco et/ou des sous-traitants de Cisco, que le participant au cours en a le bénéfice exclusif à des fins d'utilisation interne et qu'il ne doit être reproduit d'aucune manière que ce soit.

Sessions de transmission des connaissances à distance

Collaborer avec les Services avancés Cisco afin de déterminer les sujets appropriés et pertinents.

- Désigner un interlocuteur unique auquel confier toutes les communications et la coordination des séances demandées.
- Fournir à l'avance des détails concernant les types de formations et de compétences de chaque personne participant aux séances de transfert des connaissances à distance.

Bibliothèque de connaissances techniques

Le Client est chargé d'installer le Moteur de contenu ou de tester l'interface du Portail, selon la méthode de prestation choisie par Cisco. Si celle-ci est le Moteur de contenu, le Client est également tenu de garantir l'alimentation, la protection contre les surtensions, la sécurité, la connexion Réseau, l'attribution d'une adresse IP, et de toute modification de pare-feu ou de liste de contrôle d'accès nécessaire sur le Réseau du Client pour la prestation des Services par Cisco. Il est également tenu de fournir à Cisco l'accès à distance requis pour l'équipement de Cisco. En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu de :

- Fournir les coordonnées d'expédition : nom, titre, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel et numéro de télécopieur de l'interlocuteur.
- Pour la méthode de prestation par Moteur de contenu, fournir un accès physique et à distance au(x) Moteur(s) de contenu et à tout matériel connexe, sur demande raisonnable de Cisco afin qu'elle puisse fournir, prendre en charge et entretenir le Moteur de contenu. Les ports TCP/IP suivants sont nécessaires pour établir un accès à distance sortant du Moteur de contenu sur les sites du Client :
 - HTTPS/SSL (TCP 443); SSH (TCP 22); HTTP (TCP 80) - peuvent être demandés; DNS (UDP 53) - peut être demandé

- Installer et supprimer le Moteur de contenu ou les tests de l'Interface du portail, selon la méthode de livraison choisie par Cisco.
- Informer Cisco de toute demande d'assistance technique et de tout problème de dépannage lié aux Services.

Stratégie d'architecture

Développement de l'architecture réseau

- Désignation d'une personne-ressource agissant à titre d'interlocuteur principal de Cisco.
- Participer à des réunions régulières avec Cisco, le cas échéant, pour évaluer le statut du projet.
- Participer à des audioconférences périodiques.

Analyses de l'incidence sur la disponibilité

- Fournir les renseignements sur la conception de routage et de commutation actuelle et proposée;

Évaluation de la stratégie d'architecture convergée

- Fournir la liste des périphériques à inclure dans l'évaluation.
- Fournir les configurations représentatives de zones de réseau comprises dans le champ d'application.

Évaluation de la disponibilité de conception

- Fournir des renseignements sur la plateforme d'infrastructure Réseau.

Évaluation de la stratégie d'architecture IPv6

- Organiser une série de réunions avec le Cisco pour se concerter au sujet des exigences et objectifs commerciaux et techniques pour l'IPv6.
- Fournir des renseignements sur l'infrastructure réseau actuelle, qui peuvent inclure des schémas et des topologies.

Analyse de l'état de préparation du matériel IPv6

- Se concerter avec Cisco pour définir la portée de l'évaluation et les exigences des fonctionnalités IPv6.
- Fournir les renseignements sur les périphériques réseau Cisco concernés.

Planification et mise en œuvre de l'assistance pour la migration

- Fournir les politiques de mise en œuvre organisationnelle et les objectifs de gestion du changement.
- Fournir des renseignements pour les processus de gestion des changements organisationnels et les périodes récurrentes qui entravent les activités de mise en œuvre.
- Identifier les types de sites, de périphériques ou de plateformes représentatifs.

Assistance pour l'élaboration de la conception de multidiffusion

- fournir les besoins de multidiffusion professionnels, techniques et opérationnels;
- Fournir les exigences relatives aux applications multidiffusion.

- Fournir le mode PIM (Protocol-Independent Multicast), le placement RP (placement du point de rendez-vous) et la conception du protocole IGMP (Independent Group Multicast Protocol).
- Fournir la conception du réseau local sans fil mVPN, du protocole MLDP (Multicast Label Distribution Protocol, ou protocole multidiffusion standardisé) et du protocole MSDP (Multicast Source Discovery Protocol, ou protocole de découverte de source multidiffusion).

Étude de la conception de l'architecture réseau

- Fournir la documentation des exigences commerciales et techniques pour la nouvelle conception.
- Fournir des renseignements sur toutes les caractéristiques du trafic planifié et actuel ou sur toutes les contraintes.
- Fournir l'architecture réseau et de la topologie.
- Fournir la conception, la sélection et la configuration des protocoles et des fonctionnalités.
- S'assurer que les principales parties prenantes à la conception et les décideurs sont disponibles pour participer tout au long de l'examen de la conception.

Validation constante des tests

- Fournir la feuille de route technologique.
- Fournir la documentation, qui peut inclure :
 - conception réseau, le cas échéant;
 - plans de test, le cas échéant.

Assistance pour l'élaboration de la conception QoS (Qualité de service)

- Fournir les besoins professionnels, techniques et opérationnels en matière de QoS (Qualité de service).
- Fournir la liste des applications nécessitant un traitement de QoS (Qualité de service) spécifique et des besoins correspondants en matière de performances du réseau pour les applications non fournies par Cisco.
- Fournir la structure de classe QoS (Qualité de service), l'identification du trafic réseau et la schématisation des limites de confiance, les règles de marquage du trafic réseau et la stratégie de mise en file d'attente du trafic réseau.

Services d'automatisation de l'exploitation du réseau Cisco (CNOAS)

- Garantir que le personnel clé d'ingénierie, de réseau et d'exploitation est disponible pour participer à des entretiens, et permettre ainsi à Cisco d'effectuer une évaluation. Examiner les rapports d'évaluation et les suggestions fournis par Cisco.
- S'assurer que les principales parties prenantes à la conception et les décideurs sont disponibles pour participer tout au long du service.
- Fournir un accès électronique raisonnable (sur place et à distance) au réseau du Client pour permettre au spécialiste en ingénierie des Services avancés d'apporter son aide.
- 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 en ingénierie des Services avancés de toute modification substantielle apportée au réseau (par ex. topologie, configuration, nouvelles versions IOS).
- Le Client doit immédiatement avertir Cisco des ajouts, déplacements ou modifications liés à la solution CNOAS au sein de l'environnement du Client.
- Fournir le matériel, les logiciels et les outils tiers nécessaires à l'environnement, comme l'indique la documentation sur les conditions préalables à l'installation de CNOAS.
- Fournir des renseignements documentés sur la conception de l'infrastructure CNOAS existante du Client, notamment des données sur le parc de serveurs, le réseau et la configuration.
- Fournir des renseignements documentés sur toutes les applications non fournies par Cisco intégrées par le biais des outils logiciels d'automatisation, notamment les spécifications relatives à l'interface, selon les besoins.