



<< Service Description: Subject Matter Consulting Services >> Description de service : << Subject Matter Consulting Services >> Services-conseils spécialisés

Ce document décrit les Services-conseils spécialisés.

Documents connexes : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts 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 à ces Services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à votre contrat-cadre de services (MSA), à votre contrat de service avancés (ASA) ou 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.

Vente par un revendeur agréé Cisco. Si vous avez souscrit ces Services auprès d'un revendeur agréé Cisco, ce document n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat (s'il y a lieu) qui régit la prestation de ce service est celui établi entre vous et votre revendeur agréé Cisco. Votre revendeur agréé Cisco doit vous fournir ce document. Vous pouvez également en obtenir une copie, ainsi qu'une copie des autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante : <http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/>.

Cisco s'engage à fournir les Services-conseils spécialisés décrits ci-dessous comme sélectionnés et détaillés sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant.

Résumé du service

Les Services-conseils spécialisés offrent des conseils et des directives d'ordre général.

Services-conseils spécialisés

Services techniques pour le routage et la commutation (AS-RS-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec les technologies et produits de routage et de commutation proposés par Cisco. Voici l'ensemble de compétences ou de capacités types du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Cisco Certified Internet Expert (CCIE)^{MD} ou compétences équivalentes

- Capacité à analyser les exigences des services de mise en réseau
- Connaissances approfondies en matière de conception de réseaux complexes de routage et de commutation
- Expertise en fonctionnalités logicielles de Cisco
- Expérience en termes de configuration d'appareils de routage et de commutation
- Compréhension approfondie de tous les protocoles IP
- Capacité à dispenser des séances de formation et de mentorat individuel concernant les technologies de routage et de commutation

Services techniques pour la téléphonie IP (AS-IPC-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec les technologies et produits de communications IP de Cisco. Voici l'ensemble de compétences ou de capacités types du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Connaissances approfondies concernant au moins deux des domaines suivants : interconnexion de réseaux IP; commutation réseau local/réseau WAN; intégration de protocoles de routage de couche 3 et de couche 4; ATM; et technologies vocales
- Compétences spécialisées en dépannage d'interconnexion de réseaux dans un environnement de grande envergure
- Expérience en conception réseau de grande envergure.
- Connaissances de base en termes de conception de plan de numérotation de téléphonie et de routage des appels ainsi que des protocoles de contrôle tels que H.323, Q.signaling, réception et transmission (E&M), interface à débit primaire (PRI) ISDN, FXO (Foreign Exchange Office), FXS (Foreign Exchange Station), PLAR (Private Line Automatic Ringdown), service téléphonique de base, signalisation voie par voie (CAS), commutateur de services liés au contenu (CSS), protocole d'ouverture de session (SIP), G.711/G.723/G.726/G.729, ID de l'appelant, sélection directe à l'arrivée (DID), etc.

- Capacité à planifier, à mettre en œuvre et à dépanner des problèmes de qualité vocale, par exemple l'écho, la gigue, les retards et la perte de niveau.
- Connaissances approfondies en administration réseau, en disponibilité de réseau et en planification des capacités
- Excellente connaissance de toutes les technologies omniprésentes actuelles et bonne compréhension des technologies avancées.

Services techniques pour le Centre d'appel IP (AS-IPCC-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client à exploiter les produits, services et technologies du Centre d'appel unifié de Cisco. Cette assistance portera notamment sur une expertise de planification et de conception en termes de flux d'appels, sur les modifications apportées à la configuration et aux scénarios, ainsi que sur un mentorat technique. Voici l'ensemble de compétences ou de capacités types et le genre de personnel Cisco fournissant une assistance à distance ou sur site au Client en vertu du présent service :

- Conseiller en applications.

Fournir une expertise technique en termes de planification et de conception du règlement de l'entreprise, du flux des appels, de la configuration et de l'élaboration de scénarios pour les activités ci-après :

Aider le Client à résoudre les problèmes de planification et de conception liés aux produits ci-après : Unified Contact Center ICM Edition (centre d'appel unifié Édition ICM), Unified Contact Center Enterprise Edition (centre d'appel unifié Édition d'entreprise), IP Interactive Voice Response (système de réponse vocale interactif IP) et Customer Voice Portal (système de réponse vocale).

Participer aux appels sur l'état et aux réunions de planification avec l'équipe élargie.

Faciliter la signalisation progressive des problèmes relatifs aux produits (listés ci-dessus) de la solution de centre d'appel unifié (Unified Contact Center Solution). Les Clients sont tenus d'ouvrir tous les dossiers auprès du Centre d'assistance technique (TAC) de Cisco

Jouer le rôle de conseiller auprès du Client en ce qui concerne le développement du règlement général de l'entreprise, la conception des flux d'appels, la configuration et l'élaboration des scénarios, en comparaison à d'autres déploiements de centres d'appel Cisco.

Fournir les meilleures pratiques de Cisco et du secteur au Client concernant le développement du règlement de l'entreprise pour le Centre d'appel, la conception des flux d'appels, la configuration et l'élaboration des scénarios.

- Spécialiste en ingénierie des applications destinées au Client.

Fournir une expertise technique en termes de planification et de conception pour l'élaboration personnalisée des produits Cisco à l'aide des interfaces de programmation d'application (API) des produits. Sont compris : le développement CTI, CTIOS, CRM tiers ainsi que des applications élaborées sur mesure, la création de rapports personnalisés et le système de réponse vocale pour le Client (Customer Voice Portal).

Participer aux appels sur l'état et aux réunions de planification avec l'équipe élargie.

Faciliter la signalisation progressive des problèmes relatifs aux produits (listés ci-dessus). Les Clients sont tenus d'ouvrir tous les cas auprès du Centre d'assistance technique (TAC).

- Spécialiste des conseils en réseautique.

Fournir une expertise technique en termes de planification et de conception des produits Unified Contact Center Enterprise de Cisco et aider le Client à résoudre les problèmes inhérents aux produits ci-après : Unified Contact Center ICM Edition (centre d'appel unifié Édition ICM), Unified Contact Center Enterprise Edition (centre d'appel unifié Édition d'entreprise) et Customer Voice Portal (système de réponse vocale).

Participer aux appels sur l'état et aux réunions de planification avec l'équipe élargie.

Faciliter la signalisation progressive des problèmes relatifs aux produits (listés ci-dessus) Unified Contact Center Enterprise (Centre d'appel unifié pour les entreprises). Les Clients sont tenus d'ouvrir tous les cas auprès du Centre d'assistance technique (TAC).

Jouer le rôle de conseiller auprès du Client en ce qui concerne le processus général de déploiement, en comparaison à d'autres déploiements de Centre d'appel Cisco.

Fournir au Client les meilleures pratiques de Cisco et du secteur concernant le déploiement du centre d'appel.

- Architecte de solutions.

Fournir au Client des conseils en ingénierie architecturale du Centre d'appel unifié visant à formuler des recommandations sur la normalisation, la virtualisation et la tolérance aux pannes des technologies de centre d'appel existantes ou nouvelles sur tous les centres du Client.

Aider à identifier la conception générale du centre d'appel qui répondra aux exigences commerciales du Client.

Fournir au Client les meilleures pratiques de Cisco et du secteur concernant les déploiements de centres d'appel.

Aider pour la procédure de dimensionnement du centre d'appel.

Aider pour l'identification des produits livrables requis.

Participer aux appels sur l'état et aux réunions de planification avec l'équipe élargie.

Jouer le rôle de conseiller auprès du Client en ce qui concerne le processus général de déploiement, en

comparaison à d'autres déploiements de Centre d'appel Cisco.

Fournir une expertise technique concernant les produits Unified Contact Center Enterprise de Cisco et aider le Client à résoudre les problèmes relatifs aux produits ci-après : Unified Contact Center ICM Edition (centre d'appel unifié Édition ICM), Unified Contact Center Enterprise Edition (centre d'appel unifié Édition d'entreprise) et Customer Voice Portal (système de réponse vocale).

Faciliter la signalisation progressive des problèmes relatifs aux produits (listés ci-dessus) Unified Contact Center Enterprise (Centre d'appel unifié pour les entreprises). Les Clients sont tenus d'ouvrir tous les cas auprès du Centre d'assistance technique (TAC).

Services techniques pour le réseau local sans fil (AS-WLAN-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec les produits, services et technologies de réseau local sans fil de Cisco. Voici l'ensemble de compétences ou de capacités types du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Administrateur réseau sans fil agréé de Cisco, certification Cisco Certified Internet Expert (CCIE)^{MD} ou compétences équivalentes
- Expérience en termes de planification, de conception, de mise en œuvre, de fonctionnement et d'optimisation de réseaux IP et sans fil
- Capacité à définir ou analyser les exigences des services de mise en réseau
- Expérience en termes de conception de réseau RF (fréquence radio) et de sondage RF, et de planification de site
- Compétences dans le domaine de la sécurité sans fil
- Grande expérience en termes de solutions d'accès d'invité, d'emplacement et de voix sur réseau local sans fil (WLAN)
- Bonne connaissance du protocole SS7 over IP (point de transfert IP)
- Compétences en conception et en optimisation de réseau sans fil convergent (voix et données)
- Expertise en fonctionnalités logicielles de Cisco
- Expérience en termes de configuration d'appareils filaires et sans fil de routage et de commutation
- Capacité à dispenser des séances de formation et de mentorat individuel concernant la technologie de réseau local sans fil

Services-conseils (TS-Services)

Conseils et directives d'ordre général au Client axés notamment sur : la justification de la valeur commerciale, l'architecture de l'entreprise, la stratégie d'administration réseau, l'intégration de solutions et la conception et la gestion de programmes.

Services techniques pour la mise en réseau d'applications (ANS) (AS-ANS-SME) ou services techniques pour des Services de mise en réseau axée sur des applications (AONS) (AS-AONS-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec les technologies et produits couverts en vertu des Services de mise en réseau d'applications de Cisco. Voici l'ensemble de compétences ou d'expertise type du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Cisco Certified Internetworking Expert (CCIE) ou compétences équivalentes
- Capacité à analyser les exigences des Services de mise en réseau d'applications
- Connaissances approfondies en matière d'intégration de tous les produits couverts en vertu des Services de mise en réseau d'applications (ANS) ou des Services de mise en réseau unifiée
- Connaissances permettant d'aider les Clients concernant la migration de matériel existant vers des produits de nouvelle génération
- Connaissances approfondies de la configuration des paramètres d'exécution dans la couche réseau
- Expérience en conception L4/7 à grande échelle et en mise en cache
- Capacité à effectuer un transfert de connaissances sur les divers produits et technologies couverts en vertu des Services de mise en réseau d'application (ANS)
- Expérience de mise en réseau de bout en bout
- Fournir des évaluations techniques
- Fournir une assistance avec des solutions dans le centre de données, notamment la consolidation du réseau, la consolidation de succursale et la virtualisation du réseau

Services techniques pour la mise en réseau de l'espace de stockage (SAN) (AS-SAN-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec les technologies et produits couverts en vertu du service de mise en réseau de l'espace de stockage SAN de Cisco. Voici l'ensemble de compétences ou d'expertise type du personnel

de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Cisco Certified Internetworking Expert (CCIE) ou compétences équivalentes
- Capacité à analyser les exigences des Services de mise en réseau de l'espace de stockage SAN
- Aider les Clients à effectuer une migration à partir des environnements SAN ou DAS existants
- vers un environnement SAN de la gamme MDS 9000 de Cisco
- Capacité à assister les Clients dans la planification, la conception et la mise en œuvre des environnements de mise en réseau de l'espace de stockage SAN
- Fournir une aide pour la consolidation d'un environnement SAN du client
- Fournir une aide pour la mise en œuvre de toutes les fonctionnalités intelligentes basées sur la gamme MDS 9000
- comme SANTap, VSANs, RBAC, etc.
- Aider les Clients à planifier leur infrastructure de gestion de réseaux de stockage SAN
- Aider les Clients à tester un réseau pilote afin de vérifier que les performances attendues ont bien été atteintes
- Expertise relative à divers protocoles comme FC, TCP/IP, FCIP et iSCSI
- Aider les Clients à planifier leurs environnements d'extension de réseau de stockage SAN
- Fournir des évaluations d'infrastructure SAN

Services techniques pour la mise en réseau de centre de données (DCN) (AS-DCN-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec les technologies et produits couverts en vertu du service de mise en réseau de centre de données de Cisco. Voici l'ensemble de compétences ou d'expertise type du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Expertise de bout en bout dans les technologies et produits Cisco des centres de données afin d'inclure les solutions SAN, ANS et trame unifiée
- Capacité à utiliser conjointement plusieurs technologies et à aider le Client à planifier, à concevoir et à mettre en œuvre ces produits dans le centre de données

- Une ou plusieurs certifications Cisco Certified Internetworking Expert (CCIE) ou compétences équivalentes
- Aider les Clients à concevoir l'architecture de leurs environnements du réseau de centre de données
- Aider les Clients à planifier, à concevoir et à mettre en œuvre les produits Cisco dans le centre de données
- Fournir des évaluations techniques
- Comprend le type d'assistance couvert en vertu des services SAN et ANS SME

Services techniques pour la sécurité (AS-SEC-SME)

Assistance technique générale afin d'aider les Clients avec les technologies et produits de sécurité. Voici l'ensemble de compétences ou d'expertise type du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Cisco Certified Internetworking Expert (CCIE) ou compétences équivalentes
- Connaissance approfondie de toutes les solutions et technologies de sécurité Cisco avec une maîtrise des solutions de sécurité Cisco : IOS Security, détection des intrusions, contrôle d'admission au réseau, accès à distance, protection de l'hôte, contrôle du périmètre et réseaux privés virtuels (RPV)
- Expertise en matière d'intégration de solutions de sécurité avancée Cisco à une infrastructure réseau principale fournissant une expérience de sécurité de bout en bout
- Capacité à analyser les besoins en sécurité et à spécifier les exigences matérielles et logicielles, y compris les outils de gestion de sécurité
- Connaissances concernant la migration de produits existants vers des solutions de sécurité de nouvelle génération
- Connaissance de la façon d'analyser les exigences de sécurité pour les réseaux de stockage SAN, les solutions de communications unifiées et les environnements sans fil
- Expérience dans le développement d'une architecture de sécurité détaillée
- Évaluation de l'état de préparation du réseau au déploiement d'une nouvelle solution de sécurité, y compris de l'infrastructure informatique, des périphériques de sécurité, de l'exploitation des logiciels et des procédures de gestion de la sécurité
- Capacité à assister les Clients dans la planification, la conception et la mise en œuvre de solutions de sécurité

- Maîtrise du développement de conceptions de sécurité détaillées, notamment les schémas de réseau, les règles et rapports du système, et les configurations des logiciels d'échantillonnage pour les protocoles, les politiques et les fonctionnalités
- Aider à tester une solution de sécurité pilote afin de vérifier que les performances attendues ont bien été atteintes
- Élaboration d'une stratégie et d'un plan de mise en œuvre détaillant les exigences relatives au déploiement, à l'intégration et à la gestion d'une solution
- Expertise en matière de prise en charge d'installation, de configuration, de test, d'adaptation et d'intégration sur mesure d'une solution de sécurité

Services-conseils pour les experts en sécurité (AS-SEC-ADVIS-SME)

Conseils d'ordre général offerts aux Clients pour les aider à mettre en œuvre les tactiques ou la stratégie de sécurité, notamment les modèles commerciaux pour la gestion des menaces, la gestion des risques et de la conformité, l'infonuagique, la mobilité et l'Internet des objets (IDO). Voici l'ensemble de compétences ou d'expertise type du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Connaissances approfondies des menaces et vulnérabilités potentielles, des cadres de gestion des risques et de la conformité, ainsi que des stratégies de sécurité adoptées dans le cadre de la numérisation.
- Compétences en matière de gestion des vulnérabilités et de tests d'intrusion
- Expertise des pratiques relatives à la sécurité et à la conformité, et capacité à fournir un mentorat stratégique
- Compétences mises au service des Clients pour les aider à créer une stratégie de sécurité et à établir le modèle de gouvernance pour le développement des politiques et des programmes de sécurité
- Expertise mise au service des Clients pour les aider à planifier et à exécuter les programmes de gestion des risques et de la conformité, ainsi que les programmes de tierces parties
- Expertise mise au service des Clients pour les aider à planifier et à exécuter les programmes de gestion des vulnérabilités et de tests d'intrusion
- Expertise mise au service des Clients pour les aider à planifier et à exécuter des programmes sécurisés de cycle de développement de logiciels (SDLC)
- Expertise mise au service des Clients pour les aider à planifier et à exécuter les programmes liés à l'intervention

en cas d'incident (IR), à la gestion des menaces et aux centres d'opérations de sécurité (SOC)

- Compétences en matière de planification et d'exécution des stratégies liées à l'infonuagique, à la mobilité et à l'IDO

Services techniques pour des systèmes d'assistance opérationnelle (AS-OSS-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec les opérations et les systèmes d'administration réseau Voici l'ensemble de compétences ou de capacités types du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Capacité à analyser les exigences des services d'administration réseau et des systèmes d'assistance opérationnelle.
- Compréhension approfondie des Architectures des Systèmes d'administration réseau et du Système d'assistance opérationnelle.
- Connaissances approfondies de la planification, de la conception, de la mise en œuvre et du fonctionnement des Systèmes d'administration réseau et des Systèmes d'assistance opérationnelle.
- Expertise en matière d'applications d'Administration réseau et d'Opérations Cisco.
- Expérience dans la mise en œuvre, la configuration et le provisionnement des outils d'administration réseau et des opérations Cisco.
- Compréhension globale des opérations standard du secteur et des cadres d'administration réseau, notamment FCAPS, eTOM et ITIL.
- Capacité à organiser des séances de transfert de renseignements et de mentorat individuel concernant les opérations et les systèmes d'administration réseau.
- Une expérience étendue en matière de mise en réseau Internet peut inclure une certification Cisco Certified Internet Expert (CCIE) ou des compétences équivalentes.

Services techniques pour la technologie optique (AS-OPT-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec les produits et technologies couverts en vertu de la technologie optique de Cisco. Le travail doit être contigu et doit rassembler un minimum de 40 heures. Le Client doit fournir l'ensemble de l'équipement ou des instruments de test requis pour toute la durée de la mission. Voici l'ensemble de compétences ou d'expertise type du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Expertise de bout en bout des produits et technologies optiques de Cisco pour inclure SONET et DWDM.
- Expérience dans la configuration et les tests des produits optiques de Cisco.
- Aider les Clients à concevoir l'architecture de leurs environnements de réseaux optiques.
- Aider les Clients à planifier, à concevoir et à mettre en œuvre les produits optiques Cisco.
- Fournir des évaluations techniques.
- Capacité à organiser des séances de transfert de connaissances et de mentorat individuel concernant la technologie optique

Services techniques pour les technologies émergentes (AS-EMTG-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec les produits et technologies émergents de Cisco. Voici l'ensemble de compétences ou de capacités types du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Une expérience étendue en matière de mise en réseau Internet peut inclure une certification Cisco Certified Internet Expert (CCIE) ou des compétences équivalentes
- Connaissances approfondies de la planification, de la conception, de la mise en œuvre et du fonctionnement des Systèmes et solutions technologiques émergents
- Expérience dans la mise en œuvre, la configuration et le provisionnement d'infrastructure Cisco pour la prise en charge des Technologies émergentes
- Capacité à organiser des séances de transfert de renseignements et de mentorat individuel concernant les Technologies émergentes.
- Fournir des évaluations techniques pour les Solutions technologiques émergentes
- Fournir une assistance technique aux partenaires durant le déploiement de Solutions technologiques émergentes
- Capacité à effectuer un transfert de connaissances pour les Solutions technologiques émergentes

Services techniques pour les systèmes informatiques unifiés (AS-UCS-SME)

Assistance technique générale afin d'aider les Clients avec les produits et technologies UCS couverts en vertu du Système informatique unifié Cisco (Cisco Unified Computing System). Voici l'ensemble de compétences ou d'expertise type du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Capacité à aider le Client pour la planification, l'élaboration de l'architecture, la conception ou la mise en œuvre de ses environnements de traitement et de virtualisation.
- Capacité à comprendre, à identifier, à analyser et à faire migrer les produits existants vers la plateforme UCS en analysant les exigences en termes de traitement.
- Maîtrise du développement de conception UCS détaillée.
- Capacité à jouer le rôle de conseiller auprès du Client concernant la conception et la mise en œuvre de la technologie UCS
- Assistance en matière d'installation, de configuration, de test, d'adaptation et d'intégration sur mesure d'une solution de serveur.
- Aider à tester une solution UCS pilote afin de vérifier que les caractéristiques opérationnelles attendues de la plateforme UCS ont bien été atteintes.
- Fournir au Client les meilleures pratiques de Cisco et du secteur concernant la conception et la mise en œuvre de la technologie UCS.
- Capacité à organiser des séances de transfert de connaissances et de mentorat individuel concernant la technologie UCS.
- Certifications telles que VCP, CCIE ou compétences équivalentes

Services techniques pour la sûreté et la sécurité (AS-PSS-SME)

Assistance technique générale afin d'aider les Clients avec les technologies et produits de sécurité et de sûreté de Cisco. Voici l'ensemble de compétences ou d'expertise type du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Cisco Certified Internetworking Expert (CCIE) ou compétences équivalentes
- Connaissances approfondies de toutes les technologies et solutions de sécurité et de sûreté de Cisco et maîtrise des solutions de sécurité et de sûreté de Cisco ci-après : VSMS (Video Surveillance Media Server, serveur multimédia de surveillance de vidéo), VSOM (Video Surveillance Operations Manager, gestionnaire des opérations de surveillance vidéo), VSVM (Video Surveillance Virtual Matrix, matrice virtuelle de surveillance vidéo), IPICS (Interoperability & Collaboration System, système de collaboration et d'interopérabilité) et CPAM (Cisco Physical Access Manager, gestionnaire d'accès physique Cisco).
- Expertise en matière d'intégration de solutions de sécurité et de sûreté avancée Cisco à une infrastructure réseau

principale fournissant une expérience de sécurité et de sûreté de bout en bout

- Capacité à analyser les exigences en matière de sécurité et de sûreté et à spécifier les exigences matérielles et logicielles, y compris les outils de gestion de sécurité et de sûreté
- Capacité à comprendre, à identifier et à limiter les risques de sécurité et de sûreté qui affectent les exigences de conformité
- Connaissances concernant la migration de produits existants vers des solutions de sécurité et de sûreté de nouvelle génération
- Connaissance de la façon d'analyser les exigences de sécurité et de sûreté pour les réseaux de stockage SAN, les solutions de communications unifiées et les environnements sans fil
- Expertise dans la réalisation d'évaluations techniques de la vulnérabilité, de la sécurité et de la sûreté de l'architecture de sécurité et de sûreté ainsi que des systèmes, des applications et des périphériques réseau individuels
- Expérience dans le développement d'une architecture détaillée de sécurité et de sûreté
- Évaluation de l'état de préparation du réseau au déploiement d'une nouvelle solution de sécurité et de sûreté, y compris de l'infrastructure informatique, des périphériques de sécurité et de sûreté, de l'exploitation des logiciels et des procédures de gestion de la sécurité et de la sûreté
- Capacité à assister les Clients dans la planification, la conception et la mise en œuvre de solutions de sécurité et de sûreté
- Maîtrise du développement de conceptions de sécurité et de sûreté détaillées, notamment les schémas de réseau, les règles et rapports du système, et les configurations des logiciels d'échantillonnage pour les protocoles, les politiques et les fonctionnalités
- Aider à tester une solution de sécurité et de sûreté pilote afin de vérifier que les performances attendues ont bien été atteintes
- Élaboration d'une stratégie et d'un plan de mise en œuvre détaillant les exigences relatives au déploiement, à l'intégration et à la gestion d'une solution
- Expertise en matière d'installation, de configuration, de test, d'adaptation et d'intégration sur mesure d'une solution de sécurité et de sûreté

Services consultatifs axés sur les meilleures pratiques (AS-CONS-MOS)

Conseils et directives d'ordre général au Client axés notamment sur le partage des meilleures pratiques, le savoir-

faire et un mentorat technique en lien avec l'utilisation des Produits au sein d'un Réseau test ou de production.

Services d'Internet mobile pour les PME (AS-SP-MI-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec le produit ASR5000 de Cisco et les technologies associées. Voici l'ensemble de compétences ou de capacités types de l'expert-conseil du réseau (NCE) de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Expérience dans le domaine des technologies Internet mobile et expertise dans la planification, la conception, la mise en œuvre, le fonctionnement et l'optimisation du Réseau mobile
- Jouer le rôle de conseiller auprès du Client en ce qui concerne la conception de flux d'appels mobiles, l'intégration de systèmes et de solutions et les activités de migration pour répondre aux exigences techniques et commerciales du Client
- Fournir les meilleures pratiques de Cisco et du secteur au Client concernant le produit ASR5000 et l'environnement associé, notamment une conception, une configuration, un test et un dépannage détaillés
- Expérience dans l'intégration et la validation d'un ou de plusieurs des services ci-après activés sur ASR5000 : PDSN, HA, GGSN, PDIF, PDG, P-CSCF, I-CSCF, PGW, SGW, ASNGW, TTG, SGSN, MME et HNBGW
- Expérience dans l'activation des services à valeur ajoutée ASR5K en ligne, par exemple : interface Gx, prépayée, QoS (Qualité de service), pare-feu, contrôle parental, etc.
- Expérience dans l'utilisation des fonctionnalités du logiciel ASR5000 de Cisco
- Capacité à définir ou à analyser les exigences relatives au réseau mobile et à créer des solutions permettant de les satisfaire
- Capacité à préparer les plans de migration et d'ingénierie, et les méthodes procédurales (MOP), ainsi qu'à prendre en charge l'exécution des procédures MOP
- Connaissances en administration réseau pour aider l'équipe chargée des opérations à gérer le logiciel ASR5000 et à recueillir les indicateurs clés de performance (KPI)
- Capacité à dispenser des séances de formation et de mentorat individuel concernant les sujets relatifs à la technologie Internet mobile

Services techniques pour les solutions d'automatisation intelligente de Cisco (Cisco Intelligent Automation) pour newScale et Tidal (AS-AOS-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec les technologies et le produit couverts en vertu des Solutions d'automatisation intelligente de Cisco. Voici l'ensemble de compétences ou d'expertise type du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Capacité à aider le Client pour la planification, l'élaboration de l'architecture, la conception ou la mise en œuvre de l'automatisation de leurs Solutions d'automatisation intelligente pour le centre de données.
- Capacité à comprendre, à identifier, à analyser et à faire migrer les produits existants vers la plateforme de Solutions d'automatisation intelligente de Cisco en analysant les exigences du Client.
- Maîtrise du développement de conception détaillée de Solutions d'automatisation intelligente de Cisco.
- Capacité à jouer le rôle de conseiller auprès du Client concernant la conception et la mise en œuvre des solutions d'automatisation intelligente de Cisco
- Fournir une expertise en matière d'installation, de configuration, de test, d'adaptation et d'intégration sur mesure de Solutions d'automatisation intelligente de Cisco.
- Capacité à comprendre, à identifier et à analyser le flux de travail et les adaptateurs existants.
- Maîtrise du développement de concepts et de flux de travail détaillés d'automatisation
- Capacité à jouer le rôle de conseiller auprès du Client concernant la conception et les flux de travail du portail infonuagique de Cisco (newScale).
- Assistance pour la validation des processus opérationnels du Client pour confirmer que les caractéristiques opérationnelles attendues de la solution d'automatisation intelligente de Cisco (Cisco Intelligent Automation) ont été bien atteintes.
- Fournir au Client les meilleures pratiques de Cisco et du secteur concernant la conception et la mise en œuvre de la solution d'automatisation intelligente de Cisco (Cisco Intelligent Automation). Parallèlement
- Capacité à organiser des séances de transfert de connaissances et à offrir un encadrement individuel concernant la solution d'automatisation intelligente de Cisco (Cisco Intelligent Automation).
- Aider à tester une solution d'automatisation intelligente pilote de Cisco afin de vérifier que les caractéristiques opérationnelles attendues de la plateforme d'automatisation intelligente de Cisco (Cisco Intelligent Automation) ont bien été atteintes.

- Fournir au Client les meilleures pratiques de Cisco et du secteur concernant la conception et la mise en œuvre de l'automatisation intelligente de Cisco (Cisco Intelligent Automation).
- Capacité à organiser des séances de transfert de connaissances et de mentorat individuel concernant la solution d'automatisation intelligente de Cisco (Cisco Intelligent Automation).
- Certifications telles que VCP, CCIE ou compétences équivalentes.

Services techniques pour la collaboration sociale (AS-SC-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec le Logiciel de réseau social de l'entreprise (« ESS ») pris en charge. Voici l'ensemble de compétences ou de capacités types et le genre de personnel Cisco fournissant une assistance à distance ou sur site au Client en vertu du présent service :

Développeur de solutions sur mesure Cisco

- Fournir une expertise technique afin de faciliter la planification et la conception d'une prochaine élaboration personnalisée du Client en sus du ESS.
- Fournir une expertise technique afin d'aider le Client avec les questions techniques/le débogage d'une élaboration personnalisée existante en sus du ESS.
- Fournir une expertise du produit concernant les API du ESS et les différentes options disponibles concernant l'élaboration en sus et l'extension du ESS.

Chef de projet Cisco

- Fournir son expertise concernant l'élaboration d'un plan de projet afin d'aider le Client à identifier les étapes, dépendances et délais nécessaires.

Fournir une assistance consultative au Client concernant le processus général de déploiement du point de vue d'un Chef de projet (coordination du groupe d'utilisateurs, préparation des utilisateurs et calendrier).

Spécialiste en ingénierie Cisco

- Fournir une expertise technique afin de faciliter la planification et la conception des futurs déploiements et intégrations ESS du Client d'un point de vue technique.
- Fournir une expertise technique afin d'aider le Client avec les questions/le débogage des intégrations et déploiements ESS existants d'un point de vue technique.
- Fournir une assistance consultative au Client concernant le processus général de déploiement d'un point de vue technique (matériel, logiciel et réseau).

- Fournir une assistance consultative au Client concernant les opérations d'un point de vue technique (surveillance proactive, sauvegardes, etc.)

Architecte de solution Cisco

- Fournir une expertise technique afin de faciliter la planification et la conception des futurs déploiements et intégrations ESS du Client d'un point de vue architectural.
- Fournir une expertise technique afin d'aider le Client avec les questions/le débogage des intégrations et déploiements ESS existants d'un point de vue architectural.
- Fournir une assistance consultative au Client concernant les activités d'habilitation de la planification et du programme, y compris les cas d'utilisation, la formation, la gestion communautaire, les critères de réussite, etc.
- Fournir une assistance consultative au Client concernant le processus général de déploiement d'un point de vue architectural (situation générale, architecture technique, intégrations, déploiement d'utilisateurs, etc.).
- Fournir une assistance consultative au Client concernant les déploiements en cours de l'utilisateur, la maintenance de la feuille de route, les exigences relatives à la collecte et à la hiérarchisation de manière réactive.

Services techniques pour la technologie mobile sans fil (AS-MW-SME)

Conseils et directives d'ordre général au Client axés notamment sur : la justification de la valeur commerciale, l'architecture de l'entreprise, la stratégie d'administration réseau, l'intégration de solutions et la conception et la gestion de programmes. Voici l'ensemble de compétences ou de capacités types du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Administrateur réseau sans fil agréé de Cisco, certification Cisco Certified Internet Expert (CCIE)^{MD} ou compétences équivalentes.
- Expérience en termes de planification, de conception, de mise en œuvre, de fonctionnement et d'optimisation de réseaux IP et sans fil.
- Capacité à définir ou à analyser les exigences des services de mise en réseau.
- Expérience dans les domaines de la conception de réseau RF (fréquence radio), des sondages RF, de la planification de site et de la sécurité sans fil.

- Grande expérience en termes de solutions d'accès d'invité, d'emplacement et de voix sur réseau local sans fil (WLAN).
- Bonne connaissance du protocole SS7 over IP (point de transfert IP).
- Compétences en conception et en optimisation de réseau sans fil convergent (voix et données).
- Expertise en fonctionnalités logicielles de Cisco.
- Expérience en termes de configuration d'appareils de routage et de commutation sans fil et filaires.
- Capacité à dispenser des séances de formation et de mentorat individuel sur la technologie de réseau local sans fil (WLAN).

Services techniques pour la conférence et la messagerie instantanée (AS-CSG-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client à exploiter Cisco WebEx, Cisco Unified MeetingPlace, Cisco Jabber et d'autres applications relatives à la messagerie instantanée et la conférence de Cisco. Voici l'ensemble de compétences ou de capacités types et le genre de personnel Cisco fournissant une assistance à distance ou sur site au Client en vertu de l'une ou de plusieurs des ressources ci-après :

Chef de projet Cisco

- Expertise concernant l'élaboration d'un projet de messagerie instantanée et de conférence de Cisco afin d'aider le Client à définir les étapes, dépendances et délais nécessaires.
- Assistance consultative au Client concernant le processus global de déploiement dans une perspective de gestion de projet

Spécialiste en ingénierie Cisco

- Expertise technique afin de faciliter la planification et la conception des futurs déploiements et intégrations du Client d'un point de vue technique.
- Expertise technique afin d'aider le Client avec les questions/le débogage des déploiements et intégrations existants d'un point de vue technique.
- Service de soutien-conseil au Client pour le processus global de déploiement du point de vue technique (matériel, logiciels et réseau).
- Assistance consultative au Client concernant les opérations dans une perspective de soutien technique (surveillance proactive, sauvegardes, etc.).
- Faciliter la signalisation progressive des problèmes relatifs au Produit. Les Clients sont tenus d'ouvrir tous

les dossiers auprès du Centre d'assistance technique (TAC) de Cisco

Architecte de solution Cisco

- Fournir une expertise technique afin de faciliter la planification et la conception des futurs déploiements et intégrations du Client d'un point de vue architectural.
- Fournir une expertise technique afin d'aider le Client avec les questions/le débogage des intégrations et déploiements existants d'un point de vue architectural.
- Fournir une assistance consultative au Client concernant les activités d'habilitation de la planification et du programme, y compris les cas d'utilisation, la formation, la gestion des utilisateurs, les critères de réussite, etc.
- Fournir une assistance consultative au Client concernant le processus général de déploiement d'un point de vue architectural (situation générale, architecture technique, intégrations, déploiement d'utilisateurs, etc.).
- Faciliter la signalisation progressive des problèmes relatifs au Produit. Les Clients sont tenus d'ouvrir tous les dossiers auprès du Centre d'assistance technique (TAC) de Cisco
- Fournir une assistance consultative au Client concernant les déploiements en cours de l'utilisateur et la maintenance de la feuille de route.

Services techniques pour les produits ACI et Nexus 9K (AS-ACI-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec les technologies et les produits couverts en vertu des solutions de la Trame ACI et de la Plateforme Nexus 9000 du centre de données Cisco. Voici l'ensemble de compétences ou d'expertise type du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Expertise de bout en bout des solutions de la Trame ACI et de Cisco Nexus 9000
- Capacité à utiliser conjointement plusieurs technologies et à aider le Client à planifier, à concevoir et à mettre en œuvre ces produits dans un environnement de centre de données
- Une ou plusieurs certifications Cisco Certified Internetworking Expert (CCIE) ou compétences équivalentes
- Capacité à consulter et à recommander une interface de technologies L4/L7 avec les solutions ACI
- Capacité à consulter et à recommander des aspects de programmation desdites solutions

- Aider le Client à concevoir l'architecture de ses environnements du réseau de centre de données.
- Aider le Client à planifier, à concevoir et à mettre en œuvre les produits Cisco dans le centre de données.

Services techniques pour la vidéo SP (AS-SPVID-PME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec les produits, services et technologies liés à la vidéo Cisco. Le travail doit être contigu et doit rassembler un minimum de 40 heures. Voici l'ensemble de compétences ou de capacités types et le genre de personnel Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Cisco Certified Network Associate (CCNA) ou compétences équivalentes
- Compréhension des opérations journalières des Digital Broadband Delivery System (DBDS)
- Connaissance approfondie de deux ou plusieurs des sujets suivants : logiciel du Client STB, VoD, appareils périphériques, SDV, contrôleur DBDS
- Expérience dans la configuration, le provisionnement, la mise en œuvre et le test de fonctionnalités basiques des DBDS et composants vidéo Cisco
- Aider le Client à planifier, concevoir et mettre en œuvre les composants DBDS de Cisco
- Capacité à dépanner les problèmes importants complexes, à analyser la cause première et à proposer des recommandations
- Expertise technique pour aider le Client avec l'évaluation de la préparation, la planification et la conception des déploiements et de l'intégration d'une solution vidéo de prochaine génération
- Aider le Client avec la préparation des services vidéo de prochaine génération dans la prise en charge de la feuille de route du Client afin d'intégrer les produits vidéo Cisco
- Connaissances liées à l'intégration de nouvelles solutions vidéo au sein de l'infrastructure existante du Client et capacité à utiliser conjointement les applications provenant de plusieurs fournisseurs ou des composants avec la solution Cisco.
- Capacité à fournir les meilleures pratiques de Cisco et du secteur, à dispenser des séances de transfert de connaissances ou de mentorat concernant la technologie vidéo Cisco.

Services techniques de la solution connectée Cisco pour le secteur de la santé (AS-CCH-SME)

Assistance technique générale pour aider le Client avec l'architecture du réseau de catégorie médicale (Medical Grade Network ou « MGN ») de Cisco. Voici l'ensemble de compétences ou de capacités types du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Cisco Certified Internetworking Expert (CCIE) ou compétences équivalentes
- Connaissance approfondie de solutions et technologies Cisco spécifiques et maîtrise des solutions suivantes : architecture du réseau de catégorie médicale axé sur la sécurité, centre de données, virtualisation, mobilité, routage, commutation et collaboration.
- Expertise en matière d'intégration de solutions avancées Cisco à des applications de soins de santé en particulier.
- Compréhension globale des normes en vigueur dans le secteur des soins de santé (HIPAA, PCI, FISMA) et des applications cliniques.
- Capacité à analyser les exigences et à spécifier les exigences matérielles et logicielles, y compris les outils de gestion.
- Capacité à comprendre, à identifier et à limiter les risques qui affectent les exigences commerciales et de conformité.
- Connaissances concernant la migration de produits existants vers des solutions de nouvelles générations.
- Expérience dans le développement d'une architecture détaillée du MGN/de la solution connectée pour le secteur de la santé.
- Capacité à réaliser une évaluation de la préparation du réseau pour déployer une nouvelle solution, y compris de l'infrastructure informatique, des périphériques, de l'exploitation des logiciels et des procédures de gestion.
- Capacité à assister le Client dans la planification, la conception et la mise en œuvre de l'architecture du MGN.
- Maîtrise du développement de conceptions détaillées, notamment les schémas de réseau, les règles et rapports du système, et les configurations des logiciels d'échantillonnage pour les protocoles, les politiques et les fonctionnalités.
- Capacité à fournir une assistance au Client pour tester une solution pilote afin de vérifier que les performances attendues ont bien été atteintes.
- Capacité à assister le Client lors du développement d'une stratégie et d'un plan de mise en œuvre détaillant les exigences requises pour déployer, intégrer et gérer la solution.

- Expertise en matière de prise en charge de l'installation, de la configuration, du test, de l'adaptation et de l'intégration sur mesure d'une solution Cisco achetée par le Client.
- Expérience pour aider le Client à la mise en œuvre, la configuration et le provisionnement des outils d'administration réseau et des opérations Cisco.
- Capacité à organiser un transfert des renseignements (TOI) concernant l'architecture du MGN de Cisco, les produits et les systèmes d'administration.

Services techniques pour la solution de collaboration hébergée de Cisco (HCS) (AS-HCS-SME)

Assistance technique générale pour aider le Client à exploiter la solution de collaboration hébergée de Cisco (HCS). Voici l'ensemble de compétences ou de capacités types du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Maîtrise de l'architecture de la solution de collaboration hébergée de Cisco, notamment le matériel et les logiciels requis ainsi que les configurations du système.
- Connaissance approfondie des meilleures pratiques pour la planification, la conception, le déploiement, les tests et les opérations de déploiement de la solution de collaboration hébergée.
- Compréhension de Cisco TAC (système informatique unifié) et des procédures de signalement de problèmes pour prendre en charge les dossiers en cours de traitement.
- Planification et conception de la solution de collaboration hébergée (HCS).
- Réalisation d'une analyse des documents de conception et d'autres éléments de projet pour la HCS
- Assistance lors du signalement des problèmes liés à la HCS, pour les dossiers du TAC que le Client a ouverts
- Processus de déploiement HCS et meilleures pratiques
- Modification/extension de la configuration et des fonctionnalités d'un déploiement HCS, notamment l'ajout de redondances et l'intégration de services d'applications supplémentaires
- Transfert informel de renseignements
- Certifier le déploiement et la conception de la HCS à l'aide du programme Cisco Accelerate to Quality (A2Q).
- Examiner les solutions possibles pour les configurations des plateformes désirées et les déviations par rapport aux configurations HCS documentées standard.

- Répondre aux questions techniques du Client qui surviennent pendant le déploiement, les mises à niveau ou l'exploitation.

Services avancés pour la gestion des services informatiques (AS-ITSM-SME)

Un consultant PME expert en gestion des services informatiques (ITSM) Cisco sera mis à disposition pour accompagner le personnel du Client et pour effectuer, entre autres, les tâches suivantes :

- Fournir une assistance et des conseils ciblés selon les instructions du Client pendant les heures normales de bureau du Client. Une assistance en dehors de ces heures est disponible sous réserve d'un accord mutuel dans le cadre de l'engagement.
- Consulter le personnel du Client afin d'acquérir une connaissance approfondie de la conception et de la mise en œuvre des processus et outils ISM du Client, en se concentrant sur des aspects précis tels que la gestion du changement, la gestion de la version et du déploiement, la planification et l'assistance relatives à la transition, les tests de service et de validation, la gestion des connaissances, la gestion des incidents, la gestion des problèmes et l'amélioration continue des services.
- Participer à des réunions et à des conférences téléphoniques régulières pour faire le point sur l'état ISTM du Client, la planification et les services informatiques fournis.
- Superviser un alias d'adresse électronique Cisco propre au Client pour faciliter la communication avec l'équipe de Services désignée de Cisco.
- Identifier les éléments livrables nécessaires à une transition de service vers les opérations.
- Participer aux appels sur l'état et aux réunions de planification avec l'équipe élargie.
- Participer aux activités Agile Scrum ou les favoriser.
- Le consultant peut utiliser les données, scénarios ou processus internes fournis par le Client et la documentation relative aux outils pour aider à fournir une assistance et des conseils.

En général, l'ensemble des compétences et le rôle du consultant mis à disposition par Cisco afin de fournir une expertise ITSM peuvent comprendre les tâches suivantes :

- Planifier, concevoir ou diriger la mise au point des processus ITSM identifiés ci-dessus.
- Favoriser la normalisation et l'adoption des processus ITSM au sein de la structure des opérations du Client.
- Jouer le rôle de conseiller pour le Client en matière d'excellence opérationnelle ou de transformation des opérations.

- Fournir au Client les meilleures pratiques de Cisco et du secteur concernant les opérations de l'infrastructure ou du service informatique, y compris une comparaison par rapport aux repères de maturité des opérations.
- Exprimer clairement les pratiques du secteur « en tant que service ».
- Compréhension de la pile de mise en réseau, de centre de données et de technologie infonuagique.
- Compréhension des nombreuses technologies ISTM et de développement pouvant inclure eTOM, COBIT, TOGAF et DevOps, ainsi qu'ITIL.

Services techniques pour optimiser les connaissances relatives à la mobilité et l'expérience dans ce domaine (AS-IA-PME)

Assistance technique générale pour aider le Client dans le cadre de l'intégration d'un hôte Wi-Fi intelligent, de la personnalisation des connaissances sur la mobilité ou des produits, services et technologies CMX (Expériences mobiles connectées) en nuage de Cisco. Voici l'ensemble de compétences ou de capacités types du personnel de Cisco fournissant une assistance au Client en vertu du présent service :

- Administrateur réseau certifié par Cisco (CCNA), expert de Cisco certifié en interréseau (CCIE, Cisco Certified Internetwork Expert) ^{MD} ou compétences équivalentes.
- Expérience en matière de planification, de conception, de mise en œuvre, de fonctionnement et d'optimisation de solutions.
- Expérience dans un ou plusieurs des domaines suivants :
 - Intégration de périphérique hôte Wi-Fi intelligent par l'entremise de la Plateforme de services de mobilité de grande entreprise Cisco (EMSP)
 - Données de mobilité personnalisées centrées sur les indicateurs clés de performance (KPI) adaptés au secteur d'activité ou aux services informatiques.
 - Conception et déploiement de la solution Expériences mobiles connectées (CMX) en nuage de Cisco.
- Capacité à dispenser un transfert de connaissances et un mentorat individuel de manière pertinente.
- Expertise en fonctionnalités logicielles de Cisco.
- Expertise en applications mobiles et en intégration de systèmes d'entreprise.

Suppositions

Le Client reconnaît et accepte que :

- La Description de service définit exclusivement la portée des Services que Cisco fournira au Client. Cette Description de service ne s'appliquera à aucun achat de Produit ou de maintenance.
- Cisco ne fournit aucun élément livrable. Les Services doivent comprendre une assistance technique générale et doivent être exécutés sous la direction générale du Client et être gérés par celui-ci. Le Client est responsable de la détermination de ses exigences et de la réussite de la mise en œuvre de son Réseau, de sa conception, de ses activités et de ses autres exigences.
- Les Services peuvent être exécutés par Cisco ou par des particuliers, des sous-traitants, des agents, des fournisseurs ou des structures employés par Cisco ou engagés par ce dernier sous contrat, à la discrétion de Cisco.