

Glossaire pour la description des Services gérés de Cisco

Généralités

Ce glossaire énonce les définitions de certains termes figurant dans la description de service des Services gérés de Cisco et tout addenda applicable à cette description. Tout addenda associé à la description de service peut contenir des définitions supplémentaires qui se limitent à la portée du présent document.

Terme	Définition
Activer, Activation	Les services et les composants gérés ont réussi le test de Cisco et sont prêts à l'emploi. Cisco peut donc gérer et contrôler les composants gérés conformément à ce qu'indique la description de service.
Adresse virtuelle IP (adresse VIP)	Adresse d'un réseau virtuel IP qui peut être assignée de manière dynamique et réassignée aux interfaces de réseau physique pour l'équilibrage de charge et d'autres fins.
Alarme de franchissement de seuil (TCA)	Événement indiquant qu'une variable de gestion associée à l'état, la performance ou la santé du réseau a franchi un certain seuil.
Analyse de cause première	Analyse expliquant la cause première d'un incident ou d'un problème.
Appareils de sécurité adaptatifs de Cisco (ASA)	Gamme de produits servant à la sécurité des réseaux de Cisco, qui fournit aux utilisateurs un accès hautement sécurisé aux ressources du réseau et aux données – partout et en tout temps, au moyen de n'importe quel appareil.
Application and Control Networking System (ACNS) de Cisco	Produit Cisco qui optimise la livraison des médias numériques sur un réseau étendu (WAN).
Application gérée	Application grâce à laquelle l'administrateur système exerce un certain degré de contrôle sur l'installation et l'entretien du produit.
Base de données de configuration (CDB)	Base de données en temps réel en synchronisation continue avec le réseau où sont stockées les instances de service et les configurations des périphériques.
Base de données de la gestion de la configuration (CMDB)	Référentiel qui agit comme un entrepôt de données pour les services informatiques.
Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information (ITIL)	Programme de bibliothèque et de certification qui désigne un ensemble de pratiques exemplaires pour la gestion des services informatiques (ITSM) en vue de la prestation de services harmonisés aux activités.

BIOS (système de base d'entrée/sortie)	Logiciel qui permet aux éléments de la carte mère de l'ordinateur de communiquer et d'interagir entre eux.
Bits par seconde (bps)	Mesure qui sert à indiquer le taux moyen auquel les données sont transférées entre un ordinateur et un système de transmission de données.
Cadre de travail	Structure réelle ou conceptuelle destinée à servir de soutien ou de guide pour la création d'un élément qui transforme la structure en quelque chose d'utile.
Carte d'interface réseau (NIC)	Circuit de circuit imprimé ou carte installée dans un ordinateur pour fournir une connexion réseau.
Carte de lignes	Circuit électronique sur circuit imprimé qui interagit avec les abonnés d'un réseau de télécommunications et le reste du réseau.
Catalogue des services	Collection organisée des services reliés aux opérations et aux technologies de l'information et qui peuvent être réalisés par les entreprises, pour les entreprises ou au sein de celles-ci.
Cause première	Cause sous-jacente ou cause d'origine d'un incident ou d'un problème.
Centre d'appel unifié (Cisco)	Voir Centre d'appel unifié de Cisco.
Centre d'exploitation du réseau (NOC)	Environnement de Cisco à partir duquel les services sont fournis.
Centre de données	Installation qui centralise les activités informatiques, le matériel informatique, le stockage des données et les installations d'une entreprise.
Centre de services des utilisateurs finaux	Point de contact unique pour la soumission des demandes de services des utilisateurs finaux du client.
Centre virtuel (vCenter)	Suite de logiciels VMware conçue pour centraliser la gestion des environnements informatiques virtualisés.
Centres des opérations de sécurité (SOC)	Centres de Cisco responsables des analyses des menaces actives et des opérations de sécurité.
Chaînes du protocole SNMP	Justificatifs d'identité ou renseignements d'autorisation qui permettent d'accéder à un composant géré fonctionnant avec le protocole SNMP.
Changement urgent	Changement apporté au réseau du client ou aux composants gérés qui ont été effectués pour corriger ou prévenir une panne nuisible au client ou un incident de priorité élevée. Les changements urgents suivent le processus défini de gestion des changements urgents.
Changements personnalisés délimités	Changements qui sont personnalisés par nature et qui exigent un accord écrit distinct faisant état des frais supplémentaires et de l'approbation du conseil consultatif des changements (CAB) requis.
Circuit	Voie discrète entre deux points ou plus, le long de laquelle les signaux peuvent circuler afin de connecter un fournisseur de service et l'installation d'un client aux fins de gestion à distance.
Cisco Application Policy Infrastructure Controller (APIC)	Point d'unité de l'automatisation et de la gestion pour la trame des infrastructures Cisco centrées sur les applications (ACI).

Cisco Emergency Responder (CER)	Solution permettant aux organismes d'urgence de trouver l'emplacement des appels au 911 et éliminant les besoins administratifs lorsque les téléphones ou les gens se déplacent d'un endroit à un autre.
Cisco Extension Mobility	Produit Cisco qui permet aux utilisateurs d'accéder temporairement à la configuration de leur téléphone Cisco Unified IP, notamment au point d'accès d'une ligne, aux services et à la composition rapide à partir d'un autre téléphone Cisco Unified IP.
Cisco Global Site Selector (GSS)	Périphérique réseau qui fournit des services d'équilibrage des charges pour plusieurs centres de données.
Cisco Identity Services Engine (ISE)	Plateforme de gestion des règles de sécurité de Cisco qui automatise l'accès sécurisé sensible au contexte et l'applique aux ressources du réseau.
Cisco Intelligent Contact Management Enterprise (ICME)	Produit Cisco qui intègre des applications traditionnelles pour les appels entrants et sortants avec des applications Internet comme le clavardage en temps réel, la collaboration Web et les courriels.
Cisco IP Communicator	Application Windows de téléphone logiciel sur PC qui vous permet d'utiliser votre ordinateur personnel pour faire des appels vocaux et vidéo Premium.
Cisco Jabber (MOVI)	Application logicielle de vidéoconférence qui permet à un ordinateur de bureau de servir de système de vidéoconférence.
Cisco NetScaler	Appareil virtuel de Cisco qui fournit des fonctions de contrôle pour la distribution des applications, y compris l'équilibrage des charges et d'autres services.
Cisco Nexus	Gamme de produits Cisco comportant des commutateurs physiques et virtuels.
Cisco Prime Infrastructure (PI)	Produit Cisco qui simplifie la gestion des réseaux sans fil et filaires.
Cisco TelePresence Management Suite (TMS)	Produit Cisco qui permet le contrôle et la gestion de l'infrastructure ainsi que des terminaux des services médiatiques et de conférences TelePresence.
Cisco Unified Border Element (CUBE)	Produit Cisco qui exécute les quatre fonctions essentielles d'un contrôleur de session en périphérie (SBC) : le contrôle de la session, la sécurité, l'interconnexion et la démarcation.
Cisco Unified Contact Center	Produit Cisco qui permet l'acheminement intelligent des contacts, le traitement des appels, l'intégration de la téléphonie du réseau à l'ordinateur (CTI) et la gestion multiréseau des contacts sur une infrastructure IP.
Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)	Centre d'appel intégré à serveur unique pour les centres de contacts, officiels ou non.
Cisco Unified Workspace Licensing (CUWL)	Programme d'approvisionnement en applications et en services Cisco Unified Communications dans les communications unifiées.
Client	Entité juridique qui se procure, directement ou par un revendeur autorisé de Cisco, des services pour sa propre utilisation.
Commande de service	Entente entre Cisco et le client qui indique les détails concernant les services achetés par le client et la facturation connexe.

Communications unifiées (UC) Terme de l'industrie qui fait référence à un ensemble de technologies permettant de réaliser une intégration complète des communications, en transmettant les données, la voix et la vidéo sur un seul réseau à l'aide de protocoles Internet (IP) reposant sur des normes. Produits Cisco qui fournissent des services intégrés de voix, de vidéo, de mobilité et de présence pour les terminaux, les périphériques et les applications. Commutateur de services de contenu (CSS) de Cisco Commutateurs de transe Catégorie de commutateurs réseau de haute capacité. Commutation multiprotocole par étiquette (MPLS) Protocole pour accélérer et façonner les flux de trafic réseau. Étiquette (MPLS) Périphériques, applications, équipement, matériel et logiciels pour lesquels Cisco fournit des services de gestion à distance des infrastructures informatiques. Composants gérés produits, logiciels ou services d'un fournisseur tiers gérés par Cisco Composants cristina appareils, matériel ou équipement du réseau client qui peuvent être surveillés (mais non gérés) par Cisco. Conception validée de Cisco (CVD) Conseil consultatif des changements (CAB) Contro de protocole internet (IP SLA) Méthode de régulation de l'accès à une application, un ordinateur ou des ressources réseau reposant sur les attributs ou les autorisations des utilisateurs ou de groupes d'utilisation de l'accès au ne application, un ordinateur ou des ressources réseau reposant sur les attributs ou les autorisations des déterminer s'il fonctionne comme prévu. Contrôle de l'intégrité Contrôle de l'intégrité Contrôle de gestion pur les serveurs Cisco de série C. Service de gestion pur les serveurs Cisco de série C.		
commutateur de services de contenu (CSS) de Cisco Commutateurs de trame Catégorie de commutateurs réseau de haute capacité. Commutation multiprotocole par étiquette (MPLS) Périphériques, applications, équipement, matériel et logiciels pour lesquels Cisco fournit des services de gestion à distance des infrastructures informatiques. Composant géré Composants gérés par des tiers Composants Conception validée de Cisco (CVD) Conseil consultatif des changements (CAB) Contrôle d'accès en fonction des rôles (RBAC) Contrôle de l'intégrité Contrôle de l'intégrité Contrôle de l'intégrité Contrôle de gestion		permettant de réaliser une intégration complète des communications, en transmettant les données, la voix et la vidéo sur un seul réseau à l'aide de
Commutateurs de trame Catégorie de commutateurs réseau de haute capacité. Commutation multiprotocole par étiquette (MPLS) Composant géré Composant géré Composants gérés par des tiers Composants gérés par des tiers Composants Contrôle de niveau Service de protocole Internet (IP SLA) Méthode de régulation de l'accès à une application, un ordinateur ou des ressources réseau reposant sur les attributs ou les autorisations des utilisateurs ou de groupes d'utilisateurs. Contrôle de l'intégrité Contrôle de l'intégrité Contrôle de l'intégrité Contrôle de codage de détection d'erreurs couramment utilisé dans les réseaux numériques et les périphériques de stockage pour détecter les données corrompues. Contrôle de gestion Contrôl		mobilité et de présence pour les terminaux, les périphériques et les
Commutation multiprotocole par étiquette (MPLS) Protocole pour accélérer et façonner les flux de trafic réseau. Périphériques, applications, équipement, matériel et logiciels pour lesquels Cisco fournit des services de gestion à distance des infrastructures informatiques. Composants gérés par des tiers Produits, logiciels ou services d'un fournisseur tiers gérés par Cisco Composants surveillés surveillés (mais non gérés) par Cisco. Conception validée de Cisco (CVD) Conseil consultatif des changements (CAB) Contrat de niveau service de protocole Internet (IP SLA) Contrôle d'accès en fonction des rôles (RBAC) Méthode de régulation de l'accès à une application, un ordinateur ou des ressources réseau reposant sur les autorisations des utilisateurs ou de groupes d'utilisateurs. Contrôle de l'Intégrité Contrôle de l'Intégrité Contrôle de gestion Service de gestion Service de gestion Service de gestion Service de gestion Algorithme de codage de détection d'erreurs couramment utilisé dans les réseaux numériques et les périphériques de stockage pour détecter les données corrompues.	services de contenu	Produit Cisco qui optimise la sécurité et la distribution des applications Web.
Protocole pour accélérer et façonner les flux de trafic réseau. Périphériques, applications, équipement, matériel et logiciels pour lesquels Cisco fournit des services de gestion à distance des infrastructures informatiques. Périphériques, applications, équipement, matériel et logiciels pour lesquels Cisco fournit des services de gestion à distance des infrastructures informatiques. Produits, logiciels ou services d'un fournisseur tiers gérés par Cisco Composants surveillés surveillés (mais non gérés) par Cisco. Conception validée de Cisco (CVD) Conseil consultatif des changements (CAB) Groupe désigné d'employés du client chargé d'évaluer les modifications apportées à l'environnement informatique du client. Contrat de niveau service de protocole Internet (IP SLA) Contrôle d'accès en fonction des rôles (RBAC) Méthode de régulation de l'accès à une application, un ordinateur ou des ressources réseau reposant sur les attributs ou les autorisations des utilisateurs ou de groupes d'utilisateurs. Contrôle de l'intégrité Contrôle de l'intégrité Algorithme de codage de détection d'erreurs couramment utilisé dans les réseaux numériques et les périphériques de stockage pour détecter les données corrompues.		Catégorie de commutateurs réseau de haute capacité.
Composants géré par des tiers Produits, logiciels ou services d'un fournisseur tiers gérés par Cisco Composants surveillés Certains appareils, matériel ou équipement du réseau client qui peuvent être surveillés (mais non gérés) par Cisco. Conception validée de Cisco (CVD) Pierre angulaire de la conception de systèmes reposant sur les cas d'utilisation courants ou sur les priorités actuelles des systèmes d'ingénierie. Conseil consultatif des changements (CAB) Contrat de niveau service de protocole Internet (IP SLA) Contrôle d'accès en fonction des rôles (RBAC) Méthode de régulation de l'accès à une application, un ordinateur ou des ressources réseau reposant sur les attributs ou les autorisations des utilisateurs ou de groupes d'utilisateurs. Processus utilisé pour connaître l'état actuel du composant géré afin de déterminer s'il fonctionne comme prévu. Algorithme de codage de détection d'erreurs couramment utilisé dans les réseaux numériques et les périphériques de stockage pour détecter les données corrompues.	multiprotocole par	Protocole pour accélérer et façonner les flux de trafic réseau.
Composants surveillés Certains appareils, matériel ou équipement du réseau client qui peuvent être surveillés (mais non gérés) par Cisco. Conception validée de Cisco (CVD) Conseil consultatif des changements (CAB) Contrat de niveau service de protocole Internet (IP SLA) Contrôle d'accès en fonction des rôles (RBAC) Contrôle de l'intégrité Contrôle de gestion Algorithme de codage de détection d'erreurs couramment utilisé dans les réseaux numériques et les périphériques de série C Contrôle de gestion	Composant géré	Cisco fournit des services de gestion à distance des infrastructures
Surveillés (CAD) Pierre angulaire de la conception de systèmes reposant sur les cas d'utilisation courants ou sur les priorités actuelles des systèmes d'ingénierie. Conseil consultatif des changements (CAB) Groupe désigné d'employés du client chargé d'évaluer les modifications apportées à l'environnement informatique du client. Contrat de niveau service de protocole Internet (IP SLA) Contrôle d'accès en fonction des rôles (RBAC) Méthode de régulation de l'accès à une application, un ordinateur ou des ressources réseau reposant sur les attributs ou les autorisations des utilisateurs ou de groupes d'utilisateurs. Processus utilisé pour connaître l'état actuel du composant géré afin de déterminer s'il fonctionne comme prévu. Contrôle de redondance cyclique (CRC) Algorithme de codage de détection d'erreurs couramment utilisé dans les réseaux numériques et les périphériques de stockage pour détecter les données corrompues. Service de gestion pour les serveurs Cieco de série C		Produits, logiciels ou services d'un fournisseur tiers gérés par Cisco
Conseil consultatif des changements (CAB) Contrat de niveau service de protocole Internet (IP SLA) Contrôle d'accès en fonction des rôles (RBAC) Contrôle de l'intégrité Contrôle de l'intégrité Contrôle de redondance cyclique (CRC) Contrôleur de gestion d'utilisation courants ou sur les priorités actuelles des systèmes d'ingénierie. d'utilisation courants ou sur les priorités actuelles des systèmes d'ingénierie. Groupe désigné d'employés du client chargé d'évaluer les modifications apportées à l'environnement informatique du client. Fonctionnalité d'IOS qui permet à un informaticien de collecter des renseignements sur la performance du réseau en temps réel. Méthode de régulation de l'accès à une application, un ordinateur ou des ressources réseau reposant sur les attributs ou les autorisations des utilisateurs ou de groupes d'utilisateurs. Processus utilisé pour connaître l'état actuel du composant géré afin de déterminer s'il fonctionne comme prévu. Algorithme de codage de détection d'erreurs couramment utilisé dans les réseaux numériques et les périphériques de stockage pour détecter les données corrompues.		
des changements (CAB) Contrat de niveau service de protocole Internet (IP SLA) Contrôle d'accès en fonction des rôles (RBAC) Contrôle de l'intégrité Contrôle de redondance cyclique (CRC) Contrôleur de gestion Service de gestion pour les serveurs Cisco de série C		
Fonctionnalité d'IOS qui permet à un informaticien de collecter des renseignements sur la performance du réseau en temps réel. Contrôle d'accès en fonction des rôles (RBAC) Méthode de régulation de l'accès à une application, un ordinateur ou des ressources réseau reposant sur les attributs ou les autorisations des utilisateurs ou de groupes d'utilisateurs. Contrôle de l'intégrité Contrôle de redondance cyclique (CRC) Algorithme de codage de détection d'erreurs couramment utilisé dans les réseaux numériques et les périphériques de stockage pour détecter les données corrompues. Contrôleur de gestion Service de gestion pour les serveurs Cisco de série C	des changements	
ressources réseau reposant sur les attributs ou les autorisations des utilisateurs ou de groupes d'utilisateurs. Contrôle de l'intégrité Contrôle de redondance cyclique (CRC) Contrôleur de gestion Processus utilisé pour connaître l'état actuel du composant géré afin de déterminer s'il fonctionne comme prévu. Algorithme de codage de détection d'erreurs couramment utilisé dans les réseaux numériques et les périphériques de stockage pour détecter les données corrompues.	service de protocole	
Contrôle de l'integrité déterminer s'il fonctionne comme prévu. Contrôle de redondance cyclique (CRC) Algorithme de codage de détection d'erreurs couramment utilisé dans les réseaux numériques et les périphériques de stockage pour détecter les données corrompues. Contrôleur de gestion Service de gestion pour les serveurs Cisco de série C	fonction des rôles	ressources réseau reposant sur les attributs ou les autorisations des
redondance cyclique (CRC) réseaux numériques et les périphériques de stockage pour détecter les données corrompues. Contrôleur de gestion Service de gestion pour les serveurs Cisco de série C	Contrôle de l'intégrité	
	redondance cyclique	réseaux numériques et les périphériques de stockage pour détecter les
		Service de gestion pour les serveurs Cisco de série C.

Contrôleur des infrastructures des politiques relatives aux applications Cisco Application Policy Infrastructure Controller (APIC)	Point d'unité de l'automatisation et de la gestion pour la trame des infrastructures Cisco centrées sur les applications (ACI).
Correctif	Modification au code d'un logiciel ou d'un micrologiciel publiée de façon continue après le lancement de ces derniers pour résoudre ou contourner un problème.
Correction d'erreurs sans voie de retour (FEC)	Méthode permettant de contrôler les erreurs de transmission de données, et grâce à laquelle la source (l'émetteur) envoie des données redondantes et la destination (récepteur) reconnaît seulement la partie des données qui ne contient aucune erreur apparente.
CUWL	Voir « Cisco Unified Workspace Licensing (CUWL) ».
Demande de changement	Demande officielle du client pour la mise en œuvre d'un changement à son réseau ou à ses composants gérés
Demande de modification	Demande officielle visant la mise en œuvre d'un changement au réseau du client ou aux composants gérés, y compris les changements urgents, standard et normaux.
Demande de service urgent	Demande d'un utilisateur pour obtenir de l'information, des conseils, une modification standard ou un approvisionnement en service de Cisco dans un contexte où il y a urgence.
Demande de services	Demande d'un utilisateur pour obtenir de l'information, des conseils, une modification standard ou un approvisionnement en service de Cisco.
Dépannage	Processus de résolution d'un problème ou d'association d'un problème à un incident.
Dimensionnement	Processus de préparation et d'outillage du réseau afin de lui donner accès aux services.
Distributed Resource Scheduler (DRS)	Utilitaire d'équilibrage des charges VMware qui affecte et déplace la charge du système informatique vers des ressources matérielles disponibles dans un environnement virtualisé.
Document de commande	Document papier ou électronique (p. ex., commande de service, énoncé de travail [EDT], devis ou demande de commande en ligne) qui fait référence à la description du service ou qui l'intègre, et qui indique les détails du service acheté par le client, tels que le prix, les modalités de paiement et d'autres dispositions commerciales, qui indique les composants gérés et qui décrit toute exigence supplémentaire du client.
Données d'événement indexées	Combinaison des données brutes compressées qui sont issues des composants gérés, des renvois vers des données brutes compressées créées par l'infrastructure gérée et des métadonnées aussi créées par l'infrastructure gérée.
Dossier d'exploitation	Document compilant les procédures et les opérations réalisées par l'administrateur système ou par un opérateur au nom du client.

Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP)	Protocole client-serveur qui fournit automatiquement à un hôte IP (protocole Internet) son adresse IP et d'autres renseignements de configuration connexes, tels que la passerelle par défaut et le masque de sous-réseau.
Enregistrement d'un changement	Enregistrement d'un changement apporté au réseau du client.
Enregistrement d'un problème	Information sur un problème conservée dans la base de données de gestion des configurations.
Enregistrements du détail des appels (CDR)	Enregistrement dans un fichier produit par les systèmes de télécommunications qui contient l'heure, l'état, la durée ainsi que les détails des numéros source et de destination se rapportant à un appel téléphonique qui passe par ces systèmes.
Ensemble de modèles de service	Répertoire de fichiers doté d'une structure de fichiers fixe comprenant le code, les modules YANG et les gadgets logiciels WebUI personnalisés nécessaires pour ajouter une application ou une fonction au service d'optimisation de réseau (NSO) de Cisco.
Erreur connue	Tout incident ayant une cause première et une résolution définies.
ESXi (auparavant ESX)	Version du produit d'hyperviseur VMware qui fournit des plateformes de virtualisation de serveur.
Événement	Changement d'état d'un composant géré ayant de l'importance par rapport aux services.
Événements d'entreprise VIP par vidéo de Cisco (événements VIP)	Appels de haute visibilité qui peuvent comprendre les réunions de vente ou les grands événements médiatiques.
Événements de sécurité	Alertes de sécurité générées directement par les composants gérés ou à la suite d'une analyse automatisée réalisée par l'infrastructure gérée.
Exécution des demandes de services	Processus de réponse aux demandes de service soumises.
Expériences mobiles connectées (CMX) de Cisco	Série d'applications qui sont hébergées sur la plateforme de services de mobilité et qui ont la capacité de localiser les appareils Wi-Fi.
FASTMAP	FASTMAP est un algorithme breveté qui enregistre les modifications dans le rappel de création et qui est responsable de gérer automatiquement les cas de modification et de suppression.
Fibre Channel (FC)	Technologie réseau grande vitesse qui permet de connecter le stockage de données informatiques.
Fichiers de module d'options de Cisco (COP)	Fichier compressé qui contient les fichiers d'image du périphérique de commande et du codec (p. ex., Cisco TelePresence Touch 12 ou téléphone Cisco Unified IP).
Fichiers Wave	Format de fichier Microsoft, dont l'extension est .wav, qui contient les données enregistrées et permet aux ordinateurs de lire des sons.
Fin de vie utile (EoX)	Jalon lié à l'atteinte de la fin de vente ou de la fin du soutien pour une application, un périphérique ou un service précis.

Format PDF	Format de fichier utilisé pour présenter des documents de manière indépendante de tout logiciel, matériel et système d'exploitation. Chaque fichier PDF encapsule une description complète d'un fichier plat à la mise en page figée, y compris le texte, les polices, les éléments graphiques et toute autre information requise pour l'afficher.
Fournisseur de services	Type de fournisseur de services de communications qui, traditionnellement, fournit des services de téléphonie, une connectivité à la dorsale Internet et des services similaires.
Fragmentation	État détérioré des données stockées dans des extensions non contiguës, ce qui entraîne un accès inefficace et une réduction de la capacité.
Géants	Paquets qui excèdent la taille maximale d'Ethernet de 1 518 octets.
Gestion à distance	Processus dans lequel un dispositif de commande n'est pas physiquement relié à l'appareil utilisé.
Gestion de la configuration	Processus de création et de maintien d'un inventaire des composants gérés.
Gestion de la mobilisation	Processus qui permet une surveillance directe de la relation entre le client et Cisco.
Gestion des infrastructures (GI)	Gestion des composants opérationnels essentiels, comme les politiques, les processus, l'équipement, les données, les ressources humaines et les personnes-ressources externes, en vue d'une efficacité globale.
Gestion des services d'affaires (BSM) des infrastructures	Méthode axée sur les activités commerciales et sur les clients qui sert à gérer les services informatiques de l'entreprise.
Gestion des services de TI (ITSM)	Activités qu'exécutent une organisation ou une partie d'une organisation pour planifier, livrer, exploiter et contrôler les services des technologies de l'information.
Gestion des versions	Processus dans lequel une autre version d'un logiciel, d'un micrologiciel ou d'une application est migrée vers les composants gérés.
Gestion du changement ou processus de gestion du changement	Processus qu'utilise Cisco pour superviser et gérer le déploiement des changements opérationnels pour les composants gérés ou le réseau décrit dans la description de service, sous « Gestion du changement ».
Gestion ou résolution des incidents	Processus visant à rétablir les services qu'un incident a interrompus ou réduits.
Gestionnaire Cisco Meraki Systems Manager (System Manager)	Produit Cisco qui offre des capacités centralisées sans fil de gestion, de diagnostic et de contrôle pour les appareils mobiles.
Gestionnaire d'éléments de réseau (NED)	Sous-ensemble de paquets possibles dans le service d'optimisation de réseau (NSO), utilisé pour permettre à l'administration de communiquer avec les appareils gérés aux niveaux inférieurs. Il repose entièrement sur le modèle de données YANG.

Gestionnaire de périphérique	Gère la configuration du périphérique au moyen du modèle YANG et à partir des gestionnaires d'éléments de réseau (NED), de la transaction à sécurité intégrée, de la validation, de la synchronisation et des périphériques sans code NETCONF, CLI et SNMP.
Gestionnaire de services	Application utilisée pour la modélisation des services, la cartographie, la validation, la protection intégrée des transactions, les essais, le maintien des relations entre les services et la configuration des dispositifs.
Gravité	Code simple attribué à des incidents, des problèmes et des changements, afin de qualifier leur complexité technique et leurs répercussions sur les ressources techniques.
Groupes de terminaux (EPG) de l'ACI de Cisco	Série de terminaux représentant un groupe d'applications ou un ensemble de services.
Guide des services	Document qui décrit la façon dont les services sont offerts.
Heures de travail normales	Heures comprises entre 8 h et 17 h dans le fuseau horaire du siège social du client (États-Unis et Canada).
Hyperviseur (ou « gestionnaire de machine virtuelle »)	Logiciel qui permet à plusieurs systèmes d'exploitation de partager un seul système hôte matériel.
ID système (SID)	Identificateur unique pour un système SAP HANA.
Identity Services Engine (ISE)	Produit de gestion du réseau Cisco qui permet la création et l'exécution de règles de sécurité et d'accès pour les terminaux connectés aux routeurs et aux commutateurs de l'entreprise.
Incidence	Ampleur de l'effet d'un incident.
Incident	Tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement normal d'un service et qui provoque, ou pourrait provoquer, une interruption du service ou une réduction de sa qualité.
Indicateur de rendement clé (KPI)	Valeur mesurable – habituellement associée aux valeurs du seuil d'acceptabilité – qui peut être utilisée pour mesurer l'efficacité des services, des composants gérés ou des périphériques quant à l'atteinte des objectifs de rendement.
Infrastructure gérée	Système complet de composants, d'applications ou d'utilisateurs pour lequel les services de gestion à distance des infrastructures informatiques sont fournis par Cisco.
Infrastructures Cisco centrées sur les applications (ACI)	Solution reposant sur des règles qui intègre les logiciels et le matériel.
Instance virtuelle de routage et de transmission (VRF)	Technologie IP qui permet à plusieurs instances d'une table de routage de coexister sur le même routeur en même temps.
Intégration de la téléphonie sur ordinateur (CTI)	Technologies et protocoles qui permettent aux applications informatiques de gérer les appels téléphoniques.

Intégrer, intégration, intégré, etc.	Processus ou séquence d'un processus par étapes dans lequel Cisco prépare les composants gérés à surveiller et à gérer dans le cadre du service.
Interface de GI	Interface des réseaux de données pour les paquets externes (p. ex., Internet) contenant le point de présence IP de l'utilisateur final.
Interface de programmation d'applications vers les niveaux inférieurs (API vers les niveaux inférieurs)	Interface d'application qui peut être appelée par un programme pour accéder aux services résidant dans un composant de niveau inférieur.
Interface de programmation d'applications vers les niveaux supérieurs (API vers les niveaux supérieurs)	Interface d'application qui peut être appelée par un programme pour accéder aux services résidant dans un composant de niveau supérieur.
Intermediate System- to-Intermediate System (IS-IS)	Protocole de routage qui est un protocole de passerelle intérieure (IGP) normalisé par l'Internet Engineering Task Force (IETF) et couramment utilisé dans les réseaux des grands fournisseurs de services.
Internet Control Message Protocol (ICMP)	Protocole de signalement d'erreurs utilisé par les périphériques comme les routeurs pour générer des messages d'erreur vers l'adresse IP source lorsque des problèmes de réseau empêchent la livraison des paquets IP.
Interruptions SNMP	Alertes déclenchées par l'atteinte de seuils et générées par des agents sur un appareil géré.
Jabber	Technologie logicielle de Jabber, Inc. qu'intègre Cisco dans ses services de collaboration infonuagique et sur place.
Jour ouvrable	Jours de travail ouvrés généralement acceptés par semaine dans la région où la prestation du service aura lieu, hormis les jours fériés observés par Cisco.
Latence	Retard, généralement mesuré en millisecondes, qui représente la période de temps entre le début d'un transfert de données et l'instruction à cet effet.
Lettre d'autorisation (LoA)	Document autorisant Cisco à agir au nom du client à des fins de commande, de facilitation ou de suivi des services avec ou par les transporteurs, les fournisseurs, les fournisseurs de contrat d'entretien et les autres fournisseurs de services généraux.
Liaison électronique, liaison intelligente ou liaison intelligente ServiceGrid pour CMS	Interface logicielle B2B qui automatise l'échange de données entre deux applications d'entreprise, généralement associée aux systèmes d'établissement de tickets.
Lissage du trafic	Pratique de régulation du transfert de données du réseau pour s'assurer d'un niveau de performance ou de qualité de service (QoS) pour certaines applications, pour les utilisateurs ou pour augmenter la bande passante disponible.
Machine virtuelle	Allocation de ressources informatiques à d'autres utilisateurs en isolant le système d'exploitation ou l'application pour éviter de modifier l'expérience de l'utilisateur.

Mégaoctets (Mo)	Multiple de l'octet, une unité de mesure de l'information numérique.
Mémoire vive non volatile (NVRAM)	Catégorie de mémoire vive (RAM) qui conserve les données enregistrées pendant les événements de redémarrage.
Meraki Air Marshal	Solution de prévention des intrusions sans fil (WIPS) de Cisco Meraki.
Micrologiciel	Programme écrit dans la mémoire morte (ROM) d'un appareil informatique.
Modélisation YANG	Langage de modélisation des données de configuration et d'état pris en charge dans le protocole NETCONF, les appels de procédure à distance NETCONF et les notifications NETCONF.
Modification courante	Modification au réseau ou aux composants gérés du client qui n'est ni une modification urgente ni une modification standard. Les modifications courantes sont faites en suivant les étapes déterminées dans le processus de gestion du changement.
Modification standard	Catégorie de modification apportée à un réseau du client ou à un composant géré, après une entente mutuelle sur le caractère hautement reproductible de la modification et sur la dispense d'obtenir l'approbation du conseil consultatif des changements (CAB).
Modifications des renseignements	Modifications décidées et apportées par le client à son réseau.
Moteur de base du service d'optimisation de réseau (NSO)	Ensemble des éléments suivants : gestion des transactions et des sessions, authentification, contrôle d'accès basé sur les rôles, redondance et reproductibilité, journalisation des événements, validation, gestion des restaurations, mises à niveau et déclassements.
Moteur de contrôle des applications (ACE) de Cisco	Produit Cisco qui optimise la livraison et l'accès aux applications.
NetFlow	Service fournissant des informations précieuses sur les utilisateurs et les applications du réseau, les périodes de pointe et le routage du trafic.
Nœud de service des politiques (PSN)	Nœud de la plateforme de services d'identité (ISE) associé au service des politiques et fournissant les services d'accès réseau, de posture, d'accès d'invité, d'approvisionnement de services aux clients et de profilage.
Note moyenne d'opinion (MOS)	Test qui fournit une mesure numérique de la qualité de la parole humaine au point de destination d'un circuit.
OffNet	Ensemble de composants gérés situés à l'extérieur d'une limite géographique déterminée par les parties engagées.
OnNet	Ensemble de composants gérés situés à l'intérieur d'une limite géographique déterminée par les parties engagées.
Outils de collecte de données	Outils logiciels ou matériels qui appuient la capacité de prestation de services de Cisco (p. ex., le dépannage de certains cas, l'analyse des données et la production de rapports) dans le cadre des Services.
Ouverture de session unique (SSO)	Processus d'authentification d'une session ou d'un utilisateur qui permet à l'utilisateur d'entrer un nom et un mot de passe afin d'accéder à plusieurs applications.

Pare-feu	Système conçu pour empêcher tout accès non autorisé à un réseau privé ou à partir de celui-ci.
Passerelles de communications unifiées de Cisco	Produits Cisco qui fournissent un réseau public de téléphonie commuté (PSTN), des autocommutateurs privés (PBX), et une passerelle de jonction et des capacités d'interconnexion de protocole d'ouverture de session (SIP) pour les fournisseurs de services.
PCI DSS	Norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement.
Périphérique	Toute machine ou pièce qui se fixe, directement ou indirectement, à un composant géré. Comme exemples de périphériques, citons les disques durs, les imprimantes et les routeurs.
Personne-ressource unique (SPOC)	Personne ou service d'une organisation agissant à titre de coordonnateur ou de point de référence pour une activité ou un programme.
Plan de transition	Plan écrit pour coordonner les ressources nécessaires au déploiement d'une version majeure dans le respect des coûts prévus, du calendrier et de la qualité escomptée.
Planification de la capacité	Processus déterminant la capacité de production nécessaire pour qu'une organisation réponde aux exigences changeantes concernant la bande passante, la capacité de traitement, les services ou d'autres éléments.
Plateforme de services de mobilité (MSE) de Cisco	Plateforme Cisco qui fournit une prestation centralisée et évolutive de services Wi-Fi de qualité.
Plateforme de Services gérés Cisco (CMSP)	Système de composants qui est utilisé dans la gestion à distance et le contrôle des composants gérés par Cisco.
Plateforme Network Service Orchestrator (NSO)	Plateforme logicielle Cisco utilisée pour automatiser les services sur les réseaux traditionnels et virtualisés
Point de livraison de l'infrastructure centrée sur les applications (ACI POD)	Point recevant un service public, ou pour lequel un service public peut être déterminé.
Pont (conférence)	Installation qui permet à un groupe de personnes de participer à un appel téléphonique.
Pont (réseau)	Actions prises par le matériel de réseau pour créer un réseau global à partir d'au moins deux réseaux de communication ou segments de réseau.
Portail	Interface utilisateur en ligne sur laquelle les clients peuvent recevoir des renseignements provenant d'un service (rapports, notifications, etc.), envoyer des renseignements à un service (demandes de service, incidents, etc.) et configurer les paramètres d'un service.
Portail captif	Page de garde que voit un utilisateur quand il se connecte pour la première fois au moyen d'un identifiant d'ensemble de services (SSID) Wi-Fi et ouvre un navigateur Web pour naviguer sur Internet.
Priorité	Indicateur du degré d'effort qui sera fourni par Cisco et le client pour résoudre un incident.

Dara la 12 anns	Occurred to the Home of the transfer to the tr
Problème	Cause sous-jacente d'un ou de plusieurs incidents.
Protocole	Ensemble de règles utilisées par les points d'extrémité dans une connexion de télécommunication.
Protocole de routage BGP	Protocole permettant l'échange d'information de routage entre les hôtes de passerelle (chacun ayant son propre routeur) dans un réseau de systèmes autonomes.
Protocole de routage de contenu (Web Cache Communication Protocol [WCCP])	Protocole de Cisco qui permet à certains routeurs et commutateurs Cisco de rediriger de façon transparente des demandes vers un serveur cache.
Protocole HSRP (Hot Standby Router Protocol)	Protocole de routage qui permet aux ordinateurs hôtes sur Internet d'utiliser plusieurs routeurs qui agissent comme un seul routeur virtuel. Ainsi, la connectivité sera maintenue même si le routeur de premier bond échoue, car les autres sont en mode « secours automatique » ou sont prêts à s'activer.
Protocole OSPF (Open Shortest Path First)	Protocole de routage d'une passerelle intérieure conçue pour les réseaux IP reposant sur l'algorithme du chemin ou de l'état de liaison le plus court.
Protocole SNMP (Simple Network Management Protocol)	Protocole standard de surveillance et de gestion des communications mis en place dans le réseau, les composants informatiques et les systèmes de gestion.
Protocole TACACS (Terminal Access Controller Access- Control System)	Gamme de protocoles qui prennent en charge l'authentification à distance et les services connexes pour réaliser un contrôle d'accès réseau à l'aide d'un serveur centralisé.
Qualité de l'expérience (QoE)	Mesure de la performance globale du système à l'aide d'indicateurs subjectifs et objectifs de la satisfaction du client.
Qualité de service (QoS)	Mesure des vitesses de transmission, des taux d'erreur et d'autres caractéristiques.
Qualité de Service (QoS) – téléphonie	Terme de l'UIT se rapportant aux exigences pour tous les aspects d'une connexion, tels que les temps de réponse des services, les pertes, les rapports signal sur bruit, la diaphonie, les échos, les interruptions, les réponses en fréquence, les niveaux de volume et d'autres éléments.
Réassemblage	Processus dans lequel des unités de données sont remises ensemble dans un ordre correct, afin de recréer un flux de données dans sa forme d'origine.
Reconnaissance d'application fondée sur le réseau de prochaine génération (NBAR2)	Remaniement de l'architecture de reconnaissance d'application fondée sur le réseau (NBAR) reposant sur le moteur de contrôle des services (SCE) et sur des techniques de classification avancées et précises.
Redondance géographique	Fourniture des outils de collecte de données Cisco situés dans un autre centre de données appartenant au client.

Regroupement des solutions Cisco Unified Communications Manager (CUCM)	Fonctionnalité du produit Cisco qui comporte un mécanisme permettant la répartition du traitement des appels et la reproductibilité de la base de données entre plusieurs serveurs de solutions Cisco Unified Communications Manager qui exécutent cette application.
Réseau	Ensemble de composants matériels et logiciels interconnectés, interfonctionnels et pris en charge par Cisco, qui sont mis en œuvre, utilisés et pris en charge par le client à partir d'un seul centre d'exploitation du réseau.
Réseau à commutation de paquets	Réseau sur lequel l'équipement de l'utilisateur obtient une connexion de données par paquets sur Internet.
Réseau de stockage SAN	Intégration de périphériques et de réseaux de stockage de haute vitesse, de haute capacité et de haute fiabilité, afin de fournir des services de stockage de pointe.
Retour	Processus visant à supprimer un changement apporté à un composant géré après sa mise en œuvre afin de rétablir l'état antérieur de ce composant.
Routage haute performance (PfR)	Gestion intelligente du parcours en tenant compte des besoins des applications sur le réseau étendu (réseau WAN).
RPV (Réseau privé virtuel)	Réseau privé déployé sur un réseau public tel qu'Internet.
RPV de couche 2 (L2VPN)	Service qui permet au client de se connecter en plusieurs endroits grâce à la connectivité de couche 2, c'est-à-dire sans routage IP.
RPV de couche 3 (L3VPN ou IP/MPLS)	Technologie qui permet le trafic sur des pseudofils (PW) dans des tunnels à commutation par étiquettes MPLS (LSP).
RPV dynamique multipoint (DMVPN)	Solution logicielle Cisco IOS qui sert à créer des réseaux privés virtuels évolutifs IPsec (VPN).
S1	Interface logique entre un nœud eNodeB et le réseau central.
SAP HANA	Produit SAP qui est un système de gestion de base de données en mémoire.
Secondes non disponibles (UAS-L)	Intervalles de une (1) seconde au cours desquels la ligne du réseau optique synchrone n'est pas disponible.
Secure Shell (SSH)	Interface de commande et protocole reposant sur UNIX pour accéder en toute sécurité à un ordinateur distant.
Serveur de communication vidéo (VCS) Cisco TelePresence	Produit Cisco qui fournit des applications de vidéoconférence flexibles et extensibles.
Serveur de convergence multimédia de Cisco (MCS)	Plateformes de serveur qui hébergent des applications dans le système Cisco Unified Communications.
Serveur de politique d'accès Cisco (CPS)	Solution entièrement virtualisée d'authentification, de sélection et de découverte du réseau de classe transporteur de Cisco.

Serveur mandataire du protocole d'ouverture de session (serveur SIP)	Un des principaux composants d'un autocommutateur IP (PBX IP), utilisé en télécommunications pour réaliser bon nombre des fonctions d'établissement des communications.
Serveurs lames Cisco TelePresence MSE (MSE)	Appareils tout-en-un qui offrent une unité de commande multipoint (MCU), un serveur Cisco TelePresence, le RNIS et les passerelles en série.
Service d'identification du numéro composé (DNIS)	Service de téléphonie qui associe le numéro que l'appelant a composé au destinataire de l'appel.
Service d'optimisation de réseau (NOS)	Fonctionnalité de service qui analyse le réseau du client pour déterminer le degré actuel de risque, remédier aux problèmes à court terme et aider à planifier et à établir une stratégie de stabilité à long terme.
Service d'usager commuté à authentification distante (RADIUS)	Protocole réseau permettant la gestion centralisée de l'authentification, de l'autorisation et de l'administration (AAA) pour les utilisateurs qui se connectent à un service réseau et qui l'utilisent.
Services	Services gérés de Cisco, tels qu'ils sont décrits dans la description des services et dans tout addenda applicable.
Services d'applications de réseau étendu (WAAS) de Cisco	Gamme de produits d'optimisation de réseau étendu de Cisco.
Signature du système de prévention des intrusions	Ensemble de règles qu'un système de prévention des intrusions (IPS) utilise pour détecter toute activité intrusive ou malveillante type.
Solution Cisco Unified Presence	Solution qui offre aux entreprises une présence réseau et une messagerie instantanée à double protocole reposant sur des normes natives, dans le cadre des communications unifiées de Cisco.
Solutions Cisco Unified Communications Manager (CUCM) et Communications Manager Express (CME)	Produits Cisco qui offrent des services comme la gestion des sessions, la voix, les vidéos, la messagerie, la mobilité et les conférences sur le Web.
Stockage	Dispositif ou ensemble de dispositifs sur lesquels les données sont conservées sous une forme électromagnétique ou optique, afin d'en permettre l'accès par un processeur d'ordinateur.
Stockage en réseau NAS	Serveur de stockage de données informatiques au niveau des fichiers connecté à un réseau d'ordinateurs fournissant l'accès aux données à un groupe hétérogène de clients.
Suite Cisco Policy pour le Wi-Fi (Wi-Fi CPS)	Politique de classe transporteur de Cisco et solution logicielle de gestion des données de l'abonné qui aide le fournisseur de services à contrôler, à monétiser et à personnaliser les offres Wi-Fi sur leurs réseaux.

Surveillance	Processus de détection des événements dans les composants gérés.
Syslog	Processus largement utilisé pour enregistrer des messages d'information et d'erreur générés par un composant dans un journal local ou distant.
Système d'exploitation d'interconnexion de réseaux (IOS) de Cisco	Logiciel utilisé dans la plupart des routeurs de Cisco Systems et des commutateurs réseau actuels de Cisco.
Système d'exploitation de Cisco Catalyst (CatOS)	Système d'exploitation abandonné pour de nombreux commutateurs réseau traditionnels de marque Catalyst.
Système de nom de domaine (DNS)	Système de nomenclature hiérarchique pour les ordinateurs, les services ou toute autre ressource connectée à Internet ou à un réseau privé.
Système de prévention des intrusions (IPS)	Approche préventive en matière de sécurité réseau qui sert à déterminer les menaces potentielles afin de les prévenir ou d'agir rapidement lorsqu'elles surviennent.
Système évolué de paquet (EPS)	Combinaison du LTE et de System Architecture Evolution (SAE), comprenant un réseau principal et un réseau d'accès radio évolués.
Tampons de	Ensemble de données acheminé entre un point d'origine et un point de destination sur Internet ou sur tout autre réseau permettant la commutation des paquets.
Téléphone IP	Système de téléphonie IP qui utilise la voix sur IP (VoIP) à commutation de paquets, ou la téléphonie Internet, pour acheminer les appels téléphoniques par le réseau de données au lieu de la téléphonie à commutation de circuits du réseau téléphonique public commuté (PSTN) traditionnel.
Téléprésence	Ensemble de technologies, telles que la transmission audio et vidéo en haute définition et d'autres éléments interactifs, qui permettent aux gens d'intervenir dans des emplacements à distance ou de prendre connaissance de tels environnements.
TelePresence Management Suite (TMS)	Voir Cisco TelePresence Management Suite (TMS).
Texte-parole (TTS)	Ensemble de technologies qui permettent de convertir un texte en langage lisible par un ordinateur en un discours généré par un ordinateur.
Totalement qualifiée	Demande de modification transmise par le client, qui contient tous les renseignements nécessaires.
Transition des services	Processus de découverte des composants gérés et d'intégration de ces composants dans le centre d'exploitation du réseau (NOC) de Cisco aux fins de surveillance et de gestion.
Trousse d'activation des services	Information réunie et utilisée pour terminer l'activation des composants gérés.
Unified Computing Server Director (UCS Director)	Application qui fournit les fonctionnalités de dimensionnement, d'automatisation et d'orchestration pour l'infrastructure de centre de données, l'infrastructure centrée sur les applications (ACI) et le nuage privé du client.

Unified Computing System Manager (UCS Manager)	Logiciel qui assure une gestion intégrée de tous les composants logiciels et matériels du système Cisco UCS.
Unité de transmission maximale (MTU)	Taille maximale des paquets qu'une interface peut transmettre sans devoir les fragmenter.
Unités de demande de service (SRU)	Unités achetées par le client, dont la quantité est précisée dans la commande de service ou dans l'EDT, afin que Cisco procède aux mises en œuvre découlant des demandes de service du client. Le nombre d'unités utilisées varie en fonction du type de demande de service (conformément à la liste figurant dans l'addenda applicable), et il sera déduit du bassin d'unités du client pour toute modification courante ou standard (ou toute modification dans la portée prévue pour le client, advenant une entente écrite à cet effet).
Urgence	Niveau de criticité d'un incident établi en fonction de son incidence sur les services, sur la possibilité pour le client de bénéficier des services et sur les activités du client.
Usurpation	Manipulation du trafic réseau pouvant prendre plusieurs formes pour dissimuler un appareil émetteur ou receveur.
Utilisateurs	Personne qui utilise les services.
Valeurs séparées par des virgules (CSV)	Format de fichier souvent utilisé pour échanger des données entre les applications.
Version	Distribution complète et autonome d'un logiciel, d'un micrologiciel ou d'un ensemble d'applications ou de produits.
VMotion	Produit de VMware qui permet la migration en temps réel des machines virtuelles opérationnelles d'un serveur physique vers un autre, sans interruption de service.
Voix sur LTE (VoLTE)	Technique de prise en charge du trafic de voix sur un réseau reposant sur un protocole IP sans utiliser des technologies de commutation de circuits.