<<Service Description: Advanced Services – Fixed Price>>
Description de service : Services avancés – Prix fixe
<<Cisco Implementation Service for Network Assurance Engine>>
Service de mise en œuvre de Cisco Network Assurance Engine
(ASF-DCV1-G-CA-IB)

Le présent décrit le service de mise en œuvre de Cisco Network Assurance Engine.

Documents connexes : Le **Glossaire** et la **Liste des services non couverts** publiés à la page www.cisco.com/go/servicedescriptions/ sont intégrés par renvoi à la présente Description de service.

Si vous avez acheté les Services directement auprès de Cisco, votre **Contrat-cadre** (tel qu'il est défini dans le glossaire mentionné précédemment) est également incorporé par renvoi. En cas de divergence entre la présente Description de service et les documents énumérés ci-dessus, c'est la Description de service qui prévaudra.

Si vous avez acheté les Services auprès d'un revendeur agréé Cisco, alors votre contrat, le cas échéant, est conclu entre vous et votre revendeur agréé Cisco. De ce fait, la présente description de service n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un Contrat entre vous et Cisco. Votre revendeur agréé Cisco doit vous fournir une copie de la présente description de service ainsi que de tout document connexe. Vous pouvez également en obtenir une copie à l'adresse http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/.

Résumé du service

Ce service couvre les domaines suivants :

1. Gestion de projets
2. Soutien à l'installation du logiciel Cisco Network Assurance Engine (« NAE »)
3. Identification et classement des principaux événements signalés par NAE lors de la première exécution de l'analyse de trame de l' ACI
4. Évaluation, interprétation détaillée et validation des événements classés au plus haut rang par NAE
5. Transfert des connaissances
6. Atelier sur les opérations de NAE

La portée se limite à ce qui suit :

1. Installation d'au plus trois (3) POD multiples dans une mise en œuvre à plusieurs POD dans un seul groupe Network Assurance Engine
2. Identification, au maximum, des dix (10) principaux éléments signalés par NAE à la suite de la mise en œuvre
3. Évaluation et interprétation détaillée, au maximum, des quatre (4) principaux événements parmi les dix (10) événements recensés dans le rapport d'analyse de trame.

Voici les livrables

1. Plan de gestion de projets (« PGP »)
2. Rapport d'analyse de trame
3. Guide des opérations de NAE selon le rapport d'analyse de trame.

Lieu de la prestation

Tous les services sont fournis à distance.

Gestion de projets

La gestion de projet sera proposée conjointement avec et sera limitée à la gestion des Services et des Produits livrables décrits dans le présent document.

Responsabilités de Cisco

- Fournir au Client une liste des rôles et responsabilités des membres du personnel Cisco désignés en vertu du présent Service.
- Fournir un Plan de gestion de projets (« PGP »). Le PGP est un document de référence à partir duquel le Chef de projet (« PM ») Cisco peut gérer les produits livrables, évaluer l'avancement du projet et gérer les problèmes relatifs à la gestion du changement et toute question courante.
- Collaborer avec le Client afin de repérer et de documenter les relations de dépendance, les risques et les problèmes associés à la réussite du projet.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet à distance ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Fournir au Client l'identité des membres du personnel nécessitant un accès aux locaux du Client, au moins cinq (5) jours ouvrables avant la date prévue à laquelle lesdits membres du personnel nécessiteront un accès.
- Transmettre au Client un rapport hebdomadaire sur l'avancement du projet.

Responsabilités du Client

- Fournir au chef de projet Cisco une liste des rôles et responsabilités du personnel désigné par le Client dans le cadre de ce Service.

- Veiller à ce que le personnel clé (notamment les responsables de la conception et de la planification de l'architecture, les spécialistes en ingénierie de réseau et les personnes responsables de l'exploitation du réseau) soit disponible pour fournir des renseignements et participer aux séances d'examen, ateliers et autres activités de collecte de renseignements. Le PM du Client veillera également à ce que Cisco dispose de l'ensemble des renseignements, données et documents raisonnablement nécessaires pour se conformer aux responsabilités de Cisco relativement à ce Service. Ces renseignements comprennent, sans toutefois s'y limiter : (i) des renseignements relatifs aux exigences professionnelles du Client ainsi que celles liées au réseau, à la conception et à tout autre élément applicable; (ii) les documents fonctionnels ou techniques en lien avec lesdites exigences; et (iii) les cartes de topologie, les détails de configuration et l'infrastructure réseau actuelle et proposée.
- Identifier l'interlocuteur principal et un suppléant sur site responsable de la fourniture des renseignements nécessaires, de l'obtention des autorisations d'accès et de la coordination avec les autres entités ou tierces parties en ce qui a trait aux Services fournis sur le site.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Assurer la coordination avec les tiers externes, notamment pour les activités de télécommunications nationales, les produits livrables et les calendriers.
- Sauf disposition contraire prise entre les parties, veiller à ce que toute demande de renseignements ou de documentation en lien avec le projet ou formulée par Cisco soit satisfaite dans les cinq (5) jours ouvrables.

Soutien à l'installation

Responsabilités de Cisco

- Mettre à la disposition du Client jusqu'à deux (2) heures de soutien à l'installation à distance relativement à l'ordinateur virtuel NAE pendant les heures d'ouverture standard.

Responsabilités du Client

S'assurer que les conditions préalables suivantes sont mises en œuvre avant le début du Service Cisco.

- Fournir à Cisco un accès par RPV à l'appareil NAE et à APIC.
- S'assurer que les serveurs sont montés sur bâti, empilés et connectés à l'infrastructure réseau en amont.
- S'assurer d'utiliser la version 1.2(x) ou une version ultérieure d'APID.
- S'assurer que les ports HTTPS (443) et SSH (22) sont ouverts entre le logiciel NAE et le contrôleur APIC ainsi que les commutateurs leaf-spine (dorsale)dans le réseau asymétrique ou symétrique.
- Les MV NAE doivent être sur le même réseau local virtuel.
- Assurer la disponibilité des instances VMWare ESXi : NAE sera déployé comme OVA VMWare.
- Vérifiez que l'infrastructure de serveur pour l'installation de NAE est conforme à la configuration système que précise le Guide de mise en route de Cisco Network Assurance Engine sur cisco.com.

Identification et classement des principaux événements

Responsabilités de Cisco

- Déceler les dix (10) principaux événements classés selon le contexte de conception de l'ACI et la gravité, et fournir la description connexe. Voici les options de contexte de conception de l'ACI :
  - Déploiement de l'ACI en mode centré sur l'application
  - Déploiement de l'ACI en mode centré sur le nouveau réseau
  - Déploiement de l'ACI en mode centré sur le réseau existant
- Présenter les événements mentionnés dans le rapport d'analyse de trame.

Responsabilités du Client

- Fournir à Cisco, dans les délais prescrits (dans les 48 heures suivant la demande de Cisco), des réponses ou bien des précisions concernant toute information relative à l'installation de NAE, aux paramètres de configuration du logiciel et aux requêtes liées aux événements.

Évaluation et interprétation détaillée des événements classés au plus haut rang

Responsabilités de Cisco

- Examiner les quatre (4) principaux événements décelés par NAE, fournir une interprétation de ces événements et recommander la marche à suivre pour corriger les problèmes rencontrés.
- Ajouter les constatations et les recommandations au rapport d'analyse de trame.

Responsabilités du Client

- Examiner le rapport d'analyse de trame et fournir une rétroaction à Cisco dans les délais prescrits

Transfert des connaissances

Responsabilités de Cisco

- Communiquer au Client des renseignements concernant les cours ou compétences requises pour les membres du personnel du Client désignés pour participer aux séances de transfert des connaissances. Cisco déterminera le format et la

méthode de présentation appropriés pour les séances de transfert des connaissances.
- Convenir avec le Client de la date de début des séances de transfert des connaissances.
- Convenir avec le Client des sujets abordés lors de la séance de transfert des connaissances (qui sera axée sur les fonctions et caractéristiques du logiciel NAE, l'installation et l'interprétation des événements intelligents) en fonction des besoins du Client.
- Tenir une séance de transfert des connaissances pour fournir une vue détaillée des scénarios d'utilisation des opérations de NAE selon le rapport d'analyse de trame.
- Fournir un guide pratique montrant comment NAE pourrait offrir des avantages pour l'organisation, y compris une orientation sur les pratiques exemplaires relatives à toute une gamme de questions opérationnelles sur les observations et les expériences d'autres utilisateurs qui ont déployé NAE.
- Produire une copie de tous les documents de présentation utilisés dans les séances de transfert des connaissances avec les remarques, commentaires ou observations saisis.
- Les séances de transfert des connaissances se dérouleront pendant jusqu'à douze (12) heures au total et seront offertes à distance.

Responsabilités du Client

- Collaborer avec Cisco afin de planifier les séances de transfert des connaissances.
- Au lancement du projet, aider Cisco à déterminer la date de début des séances de transfert des connaissances. La date de début doit être comprise dans la période de ce service définie dans le plan du projet.
- Désigner au maximum six (6) employés du Client qui participeront aux séances de transfert des connaissances.
- Fournir des renseignements complémentaires sur les exigences du Client pour permettre à Cisco de dispenser une séance de transfert des connaissances plus ciblée et adaptée.
- Fournir à Cisco le nom et le profil de base des membres du personnel participant à l'atelier au moins cinq (5) jours ouvrables avant le début des séances de transfert des connaissances.

Hypothèses et exclusions du projet

- Le Client doit répondre à toutes les exigences énoncées dans les sections portant sur ses responsabilités.
- Il incombe au Client de déterminer et de mettre en œuvre les exigences de conception du Client, ainsi que d'appliquer les recommandations éventuelles fournies par Cisco. Les recommandations de Cisco s'appuient sur les renseignements qui lui sont communiqués au moment de la prestation des Services. Cisco ne peut être sous aucune circonstance responsable de l'exactitude ou de l'intégralité des informations contenues dans ses recommandations.
- Toutes les données (dessins, topologies, exigences) fournies par le Client sont considérées comme étant exactes et valables.
- Ce service est assuré à distance. Le Client fournira à Cisco un accès Internet distant au serveur et à l'équipement du centre de données concerné.
- Il incombe au Client d'effectuer une sauvegarde de l'ensemble des données et des configurations avant le début de cet engagement. Toutes les tâches de sauvegarde et de restauration des données doivent être réalisées par le Client.
- Il incombe au Client de s'assurer que toutes les plateformes matérielles ont été correctement installées conformément aux spécifications du fabricant. L'équipement doit être câblé et l'adresse IP doit être accessible avant le début de cet engagement.
- Client doit avoir acheté le logiciel NAE et VMWare ESXi et détenir des licences en vigueur.

Facturation et achèvement

Facturation

Les Services sont facturés après leur réalisation.

Achèvement des services

Cisco informera le Client par écrit une fois les Services réalisés. Le Client devra accuser réception de cette notification dans les cinq (5) jours ouvrables et attester par écrit que Cisco a bien réalisé les Services. Si le Client ne confirme pas la réalisation des Services ou ne justifie pas le refus des Services dans les cinq (5) jours ouvrables, la réalisation des Services est considérée comme acceptée conformément à la présente description de service.