



## << Service Description: Cisco Network Modeling Service (CON-AS-NM-BLNG) >>

### Description de service : « Cisco Network Modeling Service » (Service de modélisation de réseau Cisco) (CON-AS-NM-BLNG)

Le présent document décrit le Service de modélisation de réseau Cisco pour les réseaux IP/MPLS.

**Documents connexes** : ce document doit être consulté conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site <http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/> : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts et (3) Directives en matière de gravité et de signalisation progressive. Tous les termes en lettres majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

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

**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 que d'autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante : <http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/>.

Le présent Service de modélisation de réseau vise à s'ajouter à un contrat de services d'assistance en vigueur pour des produits Cisco tels que le service Smart Net Total Care de Cisco, la garantie à vie limitée, le Service d'assistance en matière de logiciel Cisco (SWSS) ou l'offre de Service de soutien aux partenaires au sein du Programme à l'intention des partenaires de services Cisco. Le cas échéant, Cisco doit fournir le Service de modélisation de réseau décrit ci-dessous, conformément aux indications spécifiées sur le bon de commande pour lequel Cisco a reçu les honoraires appropriés. Cisco doit fournir un devis pour les services (le « Devis ») précisant l'étendue des services et la durée de prestation de ces derniers par Cisco. Cisco doit recevoir un Bon de commande faisant référence au Devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document. La disponibilité des Services décrits aux présentes et la prestation de services peuvent varier en fonction de la région.

#### Service de modélisation de réseau Cisco

##### Résumé des services

Le Service de modélisation de réseau Cisco est un service d'abonnement pour la modélisation du comportement du réseau, l'analyse des défaillances et de l'impact des modifications et la planification de la capacité. Il intègre les éléments suivants :

- Modèle comportemental de la topologie et du réseau
- Analyse de l'incidence d'une modification d'un scénario par simulation et d'une défaillance
- Planification de la capacité personnalisée
- Assistance permanente en gestion de services et de projets

La description détaillée desdits produits livrables est disponible ci-dessous.

##### Responsabilités de Cisco

Le Service de modélisation de réseau de Cisco consiste en la prestation des services décrits ci-dessous le cas échéant; Cisco fournira ces services pour le réseau du Client pendant les heures d'ouverture normales (sauf indication contraire). Sauf indication contraire, Cisco fournit ces services à distance. Cisco fournira les prestations d'assistance générale suivantes pour tous les services sélectionnés par le Client :

##### Assistance générale

Cisco fournira l'assistance générale suivante pour tous les segments réseau sélectionnés par le Client en vertu de l'offre du Service de modélisation de réseau de Cisco :

- Désigner un spécialiste en ingénierie (« spécialiste en ingénierie consultant réseau ») pour jouer le rôle d'interface de premier plan avec le client et le chef de projet de Cisco affecté pour le Client.
- Désigner un ou plusieurs spécialistes en ingénierie, au besoin, pour travailler avec le chef de projet Cisco et le principal spécialiste en ingénierie consultant réseau.
- Participer à des réunions régulières avec le Client comme requis par le chef de projet-par téléphone et en personne chaque trimestre et par téléphone chaque

semaine/toutes les deux semaines/chaque mois à la demande du client afin d'examiner les recommandations relatives à la modélisation du réseau, les produits livrables et activités contractés et de planifier le prochain trimestre. Les visites en personne ne doivent pas excéder quatre (4) visites sur place par an à répartir sur un total de huit (8) jours. D'autres visites seront mutuellement convenues aux taux de main d'œuvre et de déplacement en vigueur chez Cisco au moment concerné.

- Consulter le personnel de mise en réseau du Client lors d'une série de réunions afin de développer une compréhension totale de la conception et de la mise en œuvre du réseau du Client, en mettant l'accent sur les préoccupations telles que la résilience, la reprise automatique, l'évolutivité, la reprise après sinistre, la continuité des activités, la virtualisation, les exigences relatives au trafic des applications ainsi que la capacité à gérer les demandes et la hiérarchisation d'un trafic accru à l'aide de la Qualité de service (« QoS »).
- Participer à des conférences téléphoniques périodiques pour examiner le statut du réseau du Client, la planification et les services en cours de fourniture.
- Surveiller un alias de courriel Cisco spécifique au Client pour faciliter la communication avec une équipe de Services désignée par Cisco.
- Le spécialiste en ingénierie peut utiliser les données, scénarios et outils internes fournis par le client pour l'assister dans l'obtention des données depuis le réseau.
- Collecter des données pertinentes du réseau (telles que les mesures de trafic, les politiques relatives à la QoS, la jconfiguration et les statistiques du périphérique, et les journaux du système) afin d'analyser et d'identifier de manière proactive les éventuels problèmes pouvant avoir une incidence sur le service.
- Établir une connectivité de production entre le réseau du client et l'emplacement du centre de données Cisco à l'aide d'un RPV sécurisé. Les détails devront être réglés entre le client et Cisco avant la mise en service.
- Compléter les autres activités de démarrage telles que déterminées par les équipes lors de la procédure de démarrage afin de collecter des données pertinentes avec succès sur le réseau du client, de créer des modèles de topologie et d'analyser le comportement du réseau.
- Pour toute technologie et tout périphérique tiers compris dans le champ d'application du devis du service, Cisco doit réaliser la modélisation et l'analyse de la capacité, et fournir des recommandations de haut niveau relatives à l'optimisation. Si de nouvelles analyses relatives aux problèmes pouvant avoir une incidence sur le service sur lesdits périphériques s'avéraient nécessaires, le client devrait travailler avec l'équipe d'assistance du tiers pour trouver une solution.

## **Responsabilités du Client**

### **Assistance générale**

Le Client devra se conformer aux obligations suivantes :

- Désigner entre deux (2) et six (6) représentants techniques. Il doit s'agir d'employés du Client qui ont des fonctions d'administrateurs ou de spécialistes en ingénierie réseau et qui joueront le rôle d'interlocuteurs techniques privilégiés du ou des spécialistes en ingénierie désignés par Cisco. Le Client désignera comme personnes-ressources des spécialistes en ingénierie expérimentés, dotés des compétences appropriées pour apporter les modifications nécessaires à la configuration du réseau. Un cadre supérieur (membre de la direction ou de l'équipe technique) sera désigné pour remplir la fonction d'interlocuteur principal du Client responsable de la gestion de la mise en œuvre des services dans le cadre de cette Description de service (par exemple, présider les conférences téléphoniques hebdomadaires, faciliter la hiérarchisation des projets et des activités).
- S'assurer que le personnel d'ingénierie, de réseau et d'exécution clé est disponible afin de participer à des entretiens et d'examiner des rapports, et ainsi permettre à Cisco de réaliser le service.
- Le centre d'assistance technique du Client devra maintenir une administration et une gestion centralisées de son réseau pris en charge en vertu de la présente Description de service et être en mesure de fournir une assistance de niveau 1 et de niveau 2.
- Fournir un accès électronique raisonnable au réseau du Client pour permettre au spécialiste en ingénierie désigné par Cisco d'apporter son aide.
- Le Client accepte de mettre à disposition son environnement de production et, le cas échéant, son environnement réseau de test, pour l'installation des Outils de collecte de données. Le client devra s'assurer que Cisco dispose de tous les renseignements sur le Produit nécessaires à l'évaluation.
- Le Client accepte de fournir :
  - Un accès aux périphériques requis pour tous les produits dans le champ d'application y compris, SNMP, CLI (SSH/Telnet), et le cas échéant, un accès à NetFlow.
  - Des adresses IP pour les périphériques de départ nécessaires à la collecte
- Si Cisco fournit des scripts ou des Outils de collecte de données sur le site du Client, ce dernier devra s'assurer que ces scripts ou outils sont situés dans une zone sécurisée, au sein d'un environnement Réseau protégé au moyen d'un pare-feu et sur un réseau local (LAN) sécurisé, sous clef et avec accès limité aux employés ou

sous-traitants du Client qui ont besoin d'accéder aux Outils de collecte de données et de connaître le contenu des résultats de ces outils. Dans le cas où l'outil de collecte de données fourni par Cisco est un logiciel, le client s'engage à mettre à disposition des ordinateurs appropriés et à télécharger les logiciels nécessaires. Le Client assume l'entière responsabilité en cas d'endommagement, de perte ou de vol des Outils de collecte de données lorsqu'ils sont en sa possession. Si Cisco fournit le matériel et le logiciel pour une utilisation sur place par le Client, ce dernier assume l'entière responsabilité en cas d'endommagement, de perte ou de vol lorsqu'ils sont en sa possession.

- Informer sans délai Cisco de toute modification substantielle apportée au réseau (par ex. topologie, configuration, nouvelles versions IOS, déplacements, ajouts, modifications ou suppressions de périphériques).
- Si la composition du réseau a été modifiée après l'entrée en vigueur de cette Description de service, le Client doit en informer Cisco par écrit dans les dix (10) jours suivant la modification. Cisco peut modifier sa tarification si la composition du réseau dépasse le prix de départ des Services.
- Créer et gérer un alias de courriel interne pour assurer la communication avec Cisco.
- Endosser la responsabilité globale de tout impact des processus métiers et de toutes les applications de modification de processus.
- Fournir les politiques, conditions et environnements de travail en vigueur sur le site du client.
- Mettre à disposition les accès ou agents de sécurité nécessaires pour accéder au site du client.
- Le Client consent à n'engager aucun employé actuel ou ancien de Cisco, qui est impliqué dans les Services en vertu de la présente Description de service, pour toute la durée du Service et pendant un (1) an à compter de la fin du Service. Si, à titre de dommages-intérêts fixés à l'avance et non en tant que pénalité, le Client venait à engager un employé actuel ou ancien de Cisco qui est impliqué dans les Services en vertu de la présente Description de service, le Client devrait régler à Cisco trois (3) fois la rémunération annuelle dudit employé à la date à laquelle ce dernier est engagé. Si le règlement n'est pas effectué à ladite date, le montant du paiement des dommages-intérêts fixés à l'avance s'élèvera à six (6) fois la rémunération annuelle dudit employé.

En plus des Responsabilités générales, Cisco et le Client doivent respecter les obligations associées aux services concernés.

## **Modèle comportemental de la topologie et du réseau (OPT-NM-NOS-TBM)**

### **Responsabilités de Cisco**

Cisco procédera à une consultation avec le Client par l'entremise d'une série de réunions afin de créer un modèle de disponibilité et de résilience du réseau en analysant l'infrastructure principale qui prend en charge les applications et services essentiels. Le service façonne l'état opérationnel actuel. Une modélisation comportementale du réseau et de la topologie comprend, entre autres informations, les éléments suivants :

- Représentation de la topologie du réseau
  - Étiquettes du fichier du plan personnalisé - Hiérarchie du site, type de circuit, etc.
  - Examen du fichier du plan/réseau - IGP, BGP, LSP, QOS, RPV L3, résilience, couche 1 (SRLG et coût)
  - Transit - Import NetFlow et comptabilité de l'adresse BGP MAC
  - Éléments visuels du réseau personnalisés - Appairage BGP, IGP, LSP, etc.
- Modélisation comportementale du réseau
  - Créer des modèles de réseau pour les technologies IP configurées dans le réseau comme OSPF, IS-IS, QoS, MPLS, multidiffusion et BGP.
  - Simuler des profils de trafic pour les services concernés en fonction des données collectées sur le réseau.

### **Responsabilités du Client**

- Examiner les résultats des analyses et des recommandations puis proposer des idées et des commentaires sur la validité du modèle.

### **Produit livrable**

- Modèle de réseau

## **Analyse de l'incidence d'une modification d'un scénario par simulation et d'une défaillance (OPT-NW-NOS-FICA)**

### **Responsabilités de Cisco**

Analyse de l'incidence d'une modification et d'une défaillance de réseau afin d'évaluer la capacité du réseau à prendre en charge la densité de trafic actuel et à gérer les éventuelles conditions de défaillance du réseau. Les principales activités dudit produit livrable sont :

- Identifier et analyser les domaines dans lesquels la conception est sous-optimale comme un seul (ou plusieurs) point de défaillance (p. ex., lien, nœud, SRLG, etc.), des scénarios des pires cas, des liens sous/surutilisés, etc.
- Effectuer (1 par trimestre) une analyse de l'incidence d'une modification d'un scénario par simulation. Analyser l'incidence d'éventuelles modifications/défaillances du réseau lors de l'exécution et de la disponibilité du service. (Les modifications majeures d'architecture de la topologie ou du réseau ne doivent pas être comprises.)

- Fournir des recommandations relatives à la conception et à la capacité exploitables afin d'améliorer la résilience du réseau et de respecter les objectifs de performances du service.

#### **Responsabilités du Client**

- Examiner les résultats des recommandations puis proposer des idées et des commentaires sur les recommandations.

#### **Produit livrable**

- Rapport sur les recommandations

#### **Planification de la capacité personnalisée (OPT-NM-NOS-CCP)**

##### **Responsabilités de Cisco**

Évaluer la préparation du réseau afin de prendre en charge les futures augmentations de trafic ou les futures initiatives commerciales telles que, entre autres, le déploiement d'un nouveau service, la migration des applications.

- Comprendre les objectifs de croissance de l'entreprise pertinents ainsi que la future densité de trafic qui peuvent avoir une incidence potentielle sur les performances du réseau.
- Analyser l'incidence des modifications des profils de trafic ou d'éventuelles options de conception relatives à l'utilisation de la capacité et l'incidence sur les performances du service.
- Fournir les recommandations sur la planification de la capacité afin de prendre en charge les futurs besoins commerciaux en optimisant les investissements liés à la capacité et d'accélérer le délai de commercialisation.
- Effectuer une analyse et un rapport (le client peut choisir l'un des rapports suivants par trimestre)
  - Prévisions liées à la capacité
  - Effectuer une analyse des coûts
  - Effectuer une étude sur le rendement de l'investissement
  - Rapport sur l'incidence de l'intégration du réseau

##### **Responsabilités du Client**

- Examiner le plan de capacité puis proposer des idées et des commentaires sur les recommandations.
- Garantir que les parties prenantes et les commanditaires clés du projet du Client sont disponibles pour participer à la présentation et à l'examen du plan de Cisco.

#### **Produit livrable**

- Document du plan de capacité

#### **Assistance permanente en gestion de services et de projets (OPT-NW-NOS-OSPMS)**

##### **Responsabilités de Cisco :**

- Fournir une assistance permanente et une gestion de projet afin de faciliter la livraison générale du Service de modélisation de réseau.
- Planifier avec le client jusqu'à quatre (4) réunions trimestrielles par an (ne pas dépasser huit (8) jours au total) pour examiner les produits livrables et les activités, et pour planifier le prochain trimestre. D'autres visites seront mutuellement convenues aux taux de main d'œuvre et de déplacement en vigueur chez Cisco au moment concerné.

##### **Responsabilités du Client :**

- Désigner un cadre supérieur (membre de la direction ou de l'équipe technique) pour remplir la fonction d'interlocuteur principal du client en charge de la gestion de la mise en œuvre des services choisis dans le cadre de cette description de service (par exemple, présider les conférences téléphoniques, faciliter la hiérarchisation des projets et des activités). Fournir aux personnes désignées des instructions sur le processus et la procédure pour collaborer avec le spécialiste en ingénierie des Services avancés.

##### **Produit livrable**

- Rapport trimestriel sur les projets