



<<Service Description: Cisco Optimization Service for Virtual Managed Services>> Description de service : Service d'optimisation de Cisco pour les services virtuels gérés

Le présent document décrit le Service d'optimisation de Cisco pour les services virtuels gérés (SVG).

Documents connexes : ce 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 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 services équivalent), cette Description de service fait foi.

Ce Service d'optimisation de Cisco pour les services virtuels gérés (SVG) vise à s'ajouter à un contrat de services d'assistance en vigueur pour des produits Cisco et n'est offert que si tous les produits du réseau du client bénéficient des contrats de maintenance nécessaires pour les produits Cisco ou les produits de tierce partie. Cisco s'engage à fournir les Services d'optimisation décrits ci-dessous, comme sélectionnés et détaillés sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco doit fournir un devis pour les services (le « Devis ») précisant l'étendue des services et la durée de prestation de ces derniers par Cisco. Cisco doit recevoir un Bon de commande faisant référence au Devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document. La disponibilité des Services décrits aux présentes et la prestation de services peuvent varier en fonction de la région.

Service d'optimisation de Cisco pour les SVG

Résumé du service

Le Service d'optimisation Cisco pour les SVG a été structuré afin de répondre aux programmes de services après mise en œuvre suivants :

Programme d'accélération de l'adoption des SVG

- Collaboration au niveau de la conception
- Recommandations logicielles
- Mises à niveau logicielles entièrement gérées
- Assistance à la planification de migration

- Vérification de la capacité et des performances
- Assistance à la validation et aux tests
- Alertes de sécurité de solution
- Transfert de connaissances ciblées

Programme d'optimisation des SVG

- Transfert de connaissances ciblées
- Recommandations logicielles
- Mises à niveau logicielles entièrement gérées
- Assistance à la planification de migration
- Assistance à la validation et aux tests
- Alertes de sécurité de solution
- Soutien opérationnel permanent
- Collaboration au niveau de la conception
- Assistance personnalisée pour les scénarios
- Validation et tests
- Application des recommandations préventives
- Vérification de la capacité et des performances
- Développement de la solution et rapidité d'intégration
- Assistance à l'intégration

Assistance logicielle réactive et personnalisée

- Gestion des incidents et des problèmes

Services de base

- Gestion du programme

Responsabilités de Cisco

Le service d'optimisation de Cisco pour les SVG comporte les Services décrits ci-dessous, que Cisco fournira à l'infrastructure SVG du Client pendant les heures d'ouverture normales (sauf mention contraire). Cisco fournira les prestations d'assistance générale suivantes pour tous les services sélectionnés par le Client dans le cadre du service d'optimisation de Cisco pour les SVG :

Assistance générale

- Désigner un spécialiste en ingénierie (« spécialiste en ingénierie consultant réseau des SVG ») pour jouer le rôle d'interface de premier plan avec le chef de projet de Cisco affecté pour le Client.

- Participer à des réunions régulières avec le Client comme requis par le gestionnaire de projet soit par téléphone ou en personne afin d'examiner de manière proactive les activités et les prestations, et afin de planifier le trimestre suivant. Les visites en personne ne dépasseront pas huit (8) jours au total. Les déplacements supplémentaires seront convenus entre les deux parties selon le tarif de déplacement et de main-d'œuvre en vigueur de Cisco.
- Désigner d'autres spécialistes en ingénierie pour travailler avec les gestionnaires de projets de Cisco et le principal architecte d'intégration de solutions SVG.
- Surveiller un alias de courriel Cisco spécifique au Client pour faciliter la communication avec le principal architecte d'intégration de solutions SVG ainsi que les spécialistes en ingénierie de l'équipe des SVG de Cisco.
- Le spécialiste en ingénierie des SVG peut utiliser les données, scénarios et outils internes fournis par le client pour l'assister dans l'obtention des données depuis l'environnement opérationnel du client.
- Identifier globalement les recommandations et les dépendances des logiciels et des ensembles de fonctions pour n'importe quel test de mise à niveau
- Analyse de haut niveau des avis logiciels
- Fournir l'analyse des bogues critiques (pour les bogues P1 et P2) pour les versions de logiciels repérées ou les principales catégories de fonctions logicielles
- Prévion de l'exigence d'octroi de licence

Mises à niveau logicielles entièrement gérées

Fournir au client des ressources à distance pour agir en tant que conseiller en matière de changement et en tant que personne-ressource en matière d'assistance sur les changements au système SVG pendant les périodes de changement, ce qui peut inclure :

- Collaborer avec le client pendant les périodes de modification de réseau et de système SVG et aider à traiter les problèmes au fur et à mesure qu'ils apparaissent pendant les périodes de modification dans les environnements de production en direct en plus de l'assistance fournie dans le cadre du processus TAC standard.
- Collaborer avec le client pour vérifier l'état de préparation des systèmes SVG pendant les périodes de modification, sur demande du client.
- Fournir un examen du plan de changement ou de la méthode de procédures (MOPS) fournis par le client.
- Procéder aux mises à niveau, notamment au téléchargement des nouvelles images logicielles.
- Surveiller et évaluer l'état de l'environnement de SVG avant et après la mise à niveau afin de déterminer si la mise à niveau a des répercussions négatives sur l'environnement de SVG.

Cisco mettra à disposition, après la réception de requêtes écrites envoyées pas moins de vingt-et-un (21) jours à l'avance par le client à Cisco, une personne-ressource en matière d'assistance pouvant répondre aux appels pendant les heures normales d'ouverture et consulter le client 24 heures par jour et 7 jours sur 7 pour assister le client à distance et traiter un maximum de trois problèmes nécessitant une assistance identifiés par le client pendant la période de modification (généralement en fin de semaine) liés à des installations majeures de logiciels, des installations majeures de site ou des modifications majeures de la configuration.

Collaboration au niveau de la conception

Les activités et les produits livrables à fournir pour les tâches de collaboration au niveau de la conception sont les suivantes :

- Examen des exigences de conception, des priorités, des objectifs du client et/ou examen du document de conception du client
- Analyse de l'incidence de nouveaux besoins sur l'infrastructure des SVG existante
- Interaction pendant les tableaux blancs et les ateliers de conception, et apport d'une expertise en SVG
- Apport d'une assistance de conception dans l'harmonisation de la conception des SVG avec l'évolution de l'architecture de déploiement
- Séances d'interverrouillage de conception avec les experts de Cisco en ingénierie

Recommandations logicielles

Fournir un rapport de recommandations logicielles pour les applications SVG, contenant un ensemble global de recommandations, comprenant généralement les éléments suivants :

- Détermination des versions logicielles appropriées
- Examen des considérations de déclenchement et de cycle de vie de Mise à niveau de jeu de fonctions logicielles (Software Feature Set Upgrade)

Assistance à la validation et aux tests

Organiser une série de rencontres avec le Client afin d'acquérir une connaissance approfondie des objectifs et des besoins du Client en matière de tests axés sur des solutions. L'assistance à la validation et aux tests peut comprendre, entre autres, les tâches suivantes :

- Analyse des objectifs de test du client et de ses objectifs commerciaux;
- Assistance au développement du plan de test ou examen/affinage du plan de test existant;
- Analyse des résultats de Test - Consignation de l'analyse des résultats dans un Rapport de test.
- L'assistance à la validation et aux tests est uniquement fournie dans certaines régions et fera l'objet de précisions dans le Devis de Services.

Assistance à la planification de migration

Fournir des services prenant en charge la migration d'un environnement à un autre (c'est-à-dire, du pilote à la production) et pouvant comprendre, entre autres, les tâches suivantes :

- Examiner la liste requise des événements de haut niveau, des modifications par phases et des activités afin de proposer une nouvelle solution
- Identifier les dépendances et l'incidence de la solution, et recommander les étapes d'atténuation des risques pour la migration
- Examiner la documentation du mode de procédure pour la connectivité et le test avant et après le transfert
- Examiner les modèles principaux de configuration pour les types de sites ou de dispositifs représentants
- Examiner les procédures de test des solutions aux fins de test des solutions prêtes à l'utilisation
- Fournir une assistance pendant les périodes de modification de migration - résultat : assistance à distance/sur demande pendant la période de modification (jusqu'à 4 heures)

Alertes de sécurité de solution

Ces rapports fournissent des renseignements relatifs aux avis de sécurité de Cisco et comprennent généralement :

- analyse de la manière dont un avis de sécurité Cisco peut influencer ou non sur le déploiement du client;
- recommandations destinées à atténuer les risques;
- liste des composants touchés dans le déploiement des SVG.

Transfert de connaissances ciblées

Fournir un transfert personnalisé de connaissances (guide pratique) pour la solution SVG avec une importance particulière accordée aux recommandations sur le dépannage, la maintenance et les fonctionnalités de base.

Gestion du programme

- Effectuer un appel de lancement pour amorcer une nouvelle mission de service afin d'identifier les principales parties prenantes, d'examiner et de s'entendre sur la portée du service et les activités, et de discuter du processus de gouvernance et de communication.
- Mener des conférences téléphoniques périodiques pour examiner le statut du Client, la planification et les services en cours de fourniture.

Gestion des incidents et des problèmes

Cisco effectuera une ou plusieurs des activités de service suivantes :

- Mise en œuvre des processus de gestion des incidents et des problèmes
- Repérer et documenter les bogues logiciels
- Recréer les bogues en laboratoire afin de valider
- Fournir des avis / rapports sur les bogues
- Aider à créer et à mettre en œuvre des solutions de rechange
- Aider les unités commerciales de Cisco à comprendre les répercussions et à résoudre les bogues dans les versions ultérieures des logiciels ou des correctifs de point
- Favoriser le développement et l'amélioration des produits en commun avec les unités commerciales de produits Cisco.

Cisco offrira une assistance réactive uniquement sur code logiciel personnalisé développé par Cisco, concernant la solution SVG. Toute modification de code logiciel personnalisé au-delà des corrections de bogues mineurs des personnalisations déjà existantes est autorisée par un Énoncé des travaux, acheté séparément par le Client.

Soutien opérationnel permanent

Fournir une assistance afin d'aider le Client en lui offrant des directives et des conseils d'ordre général concernant les recommandations de Cisco concernant la solution SVG.

- Désigner un spécialiste en ingénierie (« Spécialiste en ingénierie des services avancés ») pour jouer le rôle d'interface principale avec le Client au sujet de sa solution SVG. Ce spécialiste en ingénierie doit être disponible cinq (5) jours par semaine (selon les restrictions locales relatives au travail), pendant les heures normales de bureau et à l'exclusion des jours fériés approuvés par Cisco, des jours fériés reconnus localement dans chaque pays, des vacances et des jours de formation.
- Communiquer de façon régulière avec le Client par téléphone, par courriel ou en personne afin de passer en revue les éléments livrables et activités prévisionnels et de planifier le trimestre suivant. Les visites en personne ne doivent pas excéder cinq (5) jours au total. Les déplacements supplémentaires seront convenus entre les deux parties selon le tarif de déplacement et de main-d'œuvre en vigueur de Cisco.
- Le champ d'application du service d'assistance permanente est axé sur le contenu et les recommandations de Cisco en lien avec la solution SVG; et comprend les éléments suivants :
 - Assistance pour les modifications de l'environnement informatique
 - Évaluation de la configuration
 - Assistance à la mise en œuvre de la configuration
 - Assistance pendant la période de maintenance planifiée afin de mettre en œuvre une nouvelle MV et de déployer une VNF
- Participer à des conférences téléphoniques périodiques (généralement bimensuelles ou mensuelles) pendant une heure convenue mutuellement, afin de faire le point sur l'état de la solution SVG du Client, de répondre aux questions et de planifier les services fournis.
- Surveiller un alias d'adresse de courriel Cisco propre au Client pour faciliter la communication avec le spécialiste en ingénierie des Services avancés, ainsi qu'avec les spécialistes en ingénierie de l'équipe dédiée aux SVG de Cisco. Répondre aux courriels du Client dans les 24-48 heures avec accusé de réception et commencer à travailler avec le Client sur le plan de gestion du thème abordé dans le courriel.
- Le spécialiste en ingénierie des Services avancés fournira des conseils généraux afin de guider la livraison de la solution SVG commandée par le Client.
- Proposer des outils de collaboration, notamment aux fins suivantes : organiser des réunions, gérer la documentation, messagerie instantanée, partage de bureau et espaces collaboratifs

La quantité de rapports effectués et d'efforts déployés pour les activités en cours décrites dans le présent document variera en fonction des besoins du Client et de ce qui a été convenu entre le Client et Cisco lorsque les Services ont été souscrits, comme cela est identifié dans le Devis fourni par Cisco.

Application des recommandations préventives

Cisco doit déployer des changements recommandés basés sur d'autres produits proactifs comme les meilleures pratiques, la vérification des configurations et l'optimisation des performances.

Les éléments suivants peuvent faire partie de la mise en œuvre proactive de recommandation en utilisant des scripts manuels :

- Établir un point de comparaison entre les nœuds de calcul en cours, environnement virtuel
- Déterminer les modifications à mettre en œuvre en se fondant sur les recommandations issues d'autres produits livrables (étude de la conception, meilleures pratiques, etc.)
- Mettre en œuvre les modifications manuellement ou à l'aide d'outils ou de scénarios
- Exécuter à nouveau les rapports dès que nécessaire et comparer les résultats à la base précédemment établie.

Vérification de la capacité et des performances

Consulter le client pour comprendre sa solution SVG, en se concentrant sur la capacité, les performances et l'évolutivité.

- Documentation sur tout problème existant du client avec les performances applicatives et les besoins de planification de capacité prévue.
- Informatique de base et paramètres de l'environnement virtuel
- Mesures de rendement de base
- Rassembler les données de collecte sur une période de deux ou sept jours et télécharger les données vers Cisco pour l'analyse
- Examen de l'utilisation globale des ressources système.
- Examen de l'utilisation des ressources système par application
- Rendre compte des recommandations sur les optimisations de configurations de produits existantes et sur les changements apportés aux ressources de plateformes

Assistance personnalisée pour les scénarios

Accès à la Bibliothèque de scénarios développée par les Services avancés Cisco

- La Bibliothèque de scénarios de SVG est un référentiel des scénarios développés par Cisco pour les cas d'utilisation les plus courants par le Client.
- Ces scénarios peuvent être téléchargés et réutilisés, réduisant ainsi de manière significative le temps nécessaire pour déployer ces fonctionnalités. Ces scénarios peuvent être d'une grande aide, entre autres, pour le déploiement, la collecte de données, le sondage du réseau, la gestion du rendement et la solution de SVG déployée

Validation et tests

Cisco offrira une assistance informelle continue à distance pour les tests ponctuels des nouvelles fonctions, de la syntaxe des lignes de commande, des procédures de mise à niveau et des nouvelles mises à jour personnalisées de logiciel du Client. Ceci comprendra également le test de la démonstration de faisabilité (POC) afin d'essayer de nouvelles options de la solution SVG déployée par Cisco. Une validation ou une certification de solution de bout en bout n'est pas prise en compte dans le cadre de ce produit.

Développement de la solution et rapidité d'intégration

Cisco assurera le déploiement, l'intégration et l'optimisation supplémentaires de la solution de SVG déployée, grâce à la méthodologie Scrum (mêlée). Dans le cadre Scrum, le développement s'effectue en suivant des schémas d'itérations fixes appelées « Sprints » (processus rapides). Ces activités excluent tout nouveau développement de fonctionnalité, qui doit être défini dans un Énoncé des travaux (EDT) distinct »

Les exigences et les éléments ciblés du carnet de commandes sont définis, ajustés et reclassés par priorité tout au long du développement effectué par Cisco en étroite collaboration avec le Client.

L'activité Sprint et sa durée seront indiquées dans le devis. L'activité Sprint fera l'objet d'un accord commun au début du Sprint et ne pourra subir aucune modification pendant la période de prestation. Par ailleurs, elle n'est pas soumise à l'acceptation du Client.

Cette activité comprend ce qui suit :

- Réunion de planification Sprint durant laquelle le travail à effectuer dans le cadre de l'activité Sprint est planifié.
- Les produits livrables Sprint seront définis ensemble en analysant les exigences et les éléments du carnet de commandes Sprint. Cisco et le Client procéderont à un examen Sprint avant l'exécution de l'activité Sprint. Lors de l'examen, Cisco expliquera les activités effectuées dans le cadre du processus Sprint dédié aux logiciels développés (« Logiciels personnalisés »), généralement appelées « tranches » au sein des équipes de travail. En outre, Cisco établira les prochaines activités Sprint.

Le cycle Sprint sera testé et intégré à la solution du Client à la fin de l'opération.

Assistance à l'intégration

- Soutenir l'intégration continue de la solution déployée au sein de l'environnement Client qui peut inclure les systèmes de gestion des factures, des relations client (CRM) et des commandes, ainsi que le portail, le catalogue ou les systèmes d'assurance.

- Participer au déploiement et fournir une assistance
- Transmettre ses connaissances sur la manière dont le Client devrait utiliser les API de solution dans le cadre d'un flux de travail global.

Responsabilités du Client

• Responsabilités générales

- Désigner au moins deux (2) mais pas plus de six (6) représentants techniques dans chaque zone concernée par les SVG, chacun devant être un employé du client dans un centre d'assistance opérationnelle centralisée (le centre d'assistance technique du client), pour constituer l'interface technique principale des spécialistes en ingénierie consultants réseau des SVG. Le Client désignera comme personnes-ressources des ingénieurs expérimentés, dotés des compétences appropriées pour apporter les modifications nécessaires à la configuration de SVG. Une personne, membre expérimenté de l'équipe de gestion ou technique, est désignée comme interlocuteur privilégié du Client pour gérer la mise en œuvre des services choisis dans cette Description de service (par exemple, présider les conférences téléphoniques hebdomadaires, faciliter la hiérarchisation des projets et des activités).
- Fournit un accès électronique raisonnable à la solution SVG du client pour permettre à un spécialiste en ingénierie consultant réseau des SVG de fournir une assistance.
- Si Cisco fournit des scénarios ou des Outils de collecte de données sur le site du Client, ce dernier devra s'assurer que ces scénarios 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 est responsable de tout dommage, de toute perte ou de tout vol des Outils de collecte de données lorsqu'ils sont en sa possession.
- Si Cisco procure au Client les scénarios lui appartenant afin de l'assister dans la mise en œuvre, le diagnostic des problèmes ou la résolution, alors le Client renverra ces scénarios appartenant à Cisco sur demande de Cisco ou dans les 5 jours suivant la fin de service.

- Fournir les renseignements appropriés relatifs aux systèmes SVG, à la configuration et aux renseignements concernant de nouvelles fonctions mises en place sur demande de Cisco.
- Si le nombre de systèmes SVG dans le champ d'application est modifié, après que les services sélectionnés au titre de la présente Description de service ont débuté, le Client doit en avvertir Cisco par écrit dans les dix (10) jours suivant la modification. Cisco peut modifier sa tarification si la composition des SVG dépasse le prix de départ des Services.
- Créer et gérer un alias de courriel interne pour communiquer avec le spécialiste en ingénierie consultant réseau des SVG.
- Endosser la responsabilité globale de toute incidence des processus opérationnels et de toutes les applications de modification de processus.

- **Collaboration au niveau de la conception**

Outre ses responsabilités générales, le Client doit respecter les instructions suivantes :

- Fournir les documents de conception et de procédure décrivant comment les SVG du client sont mis en place et conçus pour répondre à un ensemble spécifique d'exigences techniques et d'objectifs de conception. Le niveau des détails doit être suffisant pour servir de base à la vérification de tout service fourni au client.
- Garantir que les parties prenantes et décideurs clés de la conception détaillée sont en mesure de participer à l'exécution du ou des services.
- Fournir ou extraire les renseignements supplémentaires nécessaires pour réaliser la conception (p. ex., cadre opérationnel planifié et actuel).

- **Mises à niveau logicielles entièrement gérées**

En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu de fournir les éléments suivants :

- Renseignements sur les niveaux actuels du système d'exploitation actuel et de l'application des composants SVG dans le cadre de ces services.
- Renseignements relatifs aux exigences commerciales et techniques du Client pour les nouvelles versions du logiciel.
- Passer en revue les détails des modifications planifiées avec le spécialiste en ingénierie consultant réseau des SVG.

- Renseignements relatifs au processus de certification et au processus de test en laboratoire du Client.
- Renseignements relatifs au processus de contrôle des modifications du Client.

- **Transfert de connaissances ciblées**

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

- Fournir les détails des exigences du client sur les thèmes liés aux SVG que le client veut voir couverts à l'aide du transfert et du mentorat, associés à des renseignements généraux relatifs aux ensembles de compétences des participants.
- S'assurer que les installations et le matériel sont à disposition pour organiser les séances informelles de mises à jour techniques, si nécessaire.

- **Assistance à la validation et aux tests**

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

- Procéder au paramétrage du test physique.
- Documenter le plan de test.
- Exécuter le plan de test avec l'aide de Cisco.

- **Assistance à la planification de migration**

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

- Fournir tous les documents requis de migration du client.
- Planifier le calendrier de la migration.

- **Soutien opérationnel permanent**

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

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

- **Développement de la solution et rapidité d'intégration**
 - Participer à une réunion de lancement avec Cisco pour discuter et s'entendre sur le lancement de l'activité Sprint.
 - Fournir une rétroaction à la fin de chaque itération.

Propriété des Logiciels sur mesure

Tout logiciel fourni dans le cadre des Services est considéré comme un Logiciel personnalisé occasionnel propre aux Services. En souscrivant à ce Service, le Client accepte que Cisco ou ses sous-traitants détiennent tous les droits de propriété intellectuelle et tous les autres droits exclusifs, y compris tous les éléments dérivés ainsi que les modifications apportées au Logiciel personnalisé. Le Logiciel personnalisé doit être fourni sous forme de code objet ou de scénario.

Si le Logiciel personnalisé est fourni dans le cadre du présent Service, il est mis sous licence conformément aux conditions générales énoncées dans le contrat que le Client a établi avec Cisco concernant l'achat du produit (« Contrat d'achat du produit »). Si aucun Contrat d'achat du produit n'a été établi, les conditions générales énoncées dans le document des Conditions de vente et dans le Contrat de licence d'utilisation de logiciel, publiés à l'adresse <http://www.cisco.com/legal/index.html>, s'appliquent.