



## <<Service Description: Tetration Optimization Services>>

### Description de service : Services d'optimisation de Tetration

**Documents connexes :** ce document doit être consulté conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](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 à ces Services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à votre contrat-cadre de services (MSA), à votre contrat de services avancés (ASA) ou à tout autre contrat de services équivalent qui vous lie à Cisco. Tous les termes en majuscules non définis dans le Glossaire complémentaire pour les Services d'optimisation de Tetration à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné dans le contrat-cadre de service (MSA) ou le contrat de service équivalent signé entre vous et Cisco. S'il n'est pas déjà couvert dans votre contrat-cadre de services ou contrat de services équivalent, ce document doit être consulté conjointement avec les documents connexes mentionnés ci-dessus. 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.

**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 : [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/).

Ce Service d'optimisation de Tetration 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 au moins des services fondamentaux tels que SMARTnet et les Services d'applications logicielles de Cisco, le cas échéant. Cisco s'engage à fournir le Service d'optimisation de Tetration décrit ci-dessous, comme sélectionné et détaillé sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco fournira un Devis de service (« Devis ») identifiant les divers éléments du service avec l'UGS correspondante, comme indiqué à l'Annexe A, en établissant la portée des Services et la durée de prestation desdits Services 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.

#### Services d'optimisation de Tetration

##### Résumé des services

Les Services d'optimisation de Tetration offrent une assistance annuelle et permanente pour l'environnement de production de la solution Tetration du Client :

- Évaluation et assistance de mise à niveau
- Assistance à l'administration du site et des systèmes
- Assistance en matière de stratégies et d'analyses
- Soutien opérationnel permanent
- Assistance continue à la gestion de projets
- Prise en charge des modifications planifiées
- Préparation et présentation d'un Examen trimestriel d'activité
- Séance de transmission des connaissances à distance
- Exécution et conformité du mappage des dépendances des applications (ADM)
- Étude de la conception existante

#### Responsabilités de Cisco

Cisco s'engage à fournir des services pour l'environnement Tetration du Client pendant les heures d'ouverture normales (sauf indication contraire) :

##### Évaluation/assistance de mise à niveau

Les Services d'assistance/d'évaluation de la mise à niveau de Tetration fourniront des services d'évaluation et d'assistance afin de déterminer l'incidence et les efforts associés à la mise à niveau de l'instance de production existante du Client, de la version XXXX.x à la version XXXX.x. Cisco organisera une série de réunions au cours desquelles elle communiquera avec le Client pour comprendre et analyser les aspects de l'environnement actuel du Client.

Les activités d'évaluation de mise à niveau peuvent inclure :

- Fournir des services d'évaluation et d'assistance afin de déterminer l'incidence et les efforts associés à la mise à niveau de l'instance de production Tetration existante du Client de la version XXXX.x à la version XXXX.x. Cisco organisera une série de réunions afin de discuter avec le Client pour comprendre et analyser les aspects de l'environnement actuel du Client

- Examiner les fonctionnalités de production existantes du Client, notamment le matériel, les systèmes d'exploitation, le logiciel Tetration et ses configurations, les correctifs de sécurité, les intégrations et les personnalisations, afin de déterminer les mesures nécessaires pour maintenir les fonctionnalités existantes
- Examiner les composants actuels de la plateforme et du matériel afin de garantir un dimensionnement précis
  - Comprendre la validation de la matrice de la plateforme : extension horizontale d'une grappe avec des nœuds présentant différents formats
  - Évaluer la croissance et l'extension du programme : les besoins en matière d'évolution si certains seuils de flux/point terminal sont satisfaits ou dépassés
- Passer en revue les nouvelles fonctionnalités, effectuer la suppression des bogues et :
  - Fournir un transfert des connaissances pour les nouvelles fonctionnalités ainsi que leurs avantages, pour les changements dans l'API ou l'interface utilisateur, et pour toutes les mises à jour qui leur sont nécessaires
  - Mises à jour du dossier d'exploitation
  - Tous les plans de contingence et de restauration pour les mises à niveau de capteurs
- Cisco peut fournir au Client les services d'assistance de mise à niveau suivants afin de mettre à niveau les environnements de production. Les activités d'assistance de mise à niveau peuvent inclure :
  - Faciliter les mises à niveau de la grappe Tetration, en conformité avec la planification d'assistance du logiciel Tetration présentée dans les notes de version
  - Prendre en charge les mises à niveau de capteurs en fonction des périodes de modifications du Client
  - Mettre à jour et personnaliser le tableau de bord de Tetration en fonction des nouvelles fonctionnalités
  - Fournir des conseils en examinant le plan concernant l'intégration et la personnalisation des produits de la tierce partie si le Client a fait appel à cette tierce partie et qu'il paie les frais associés à la collaboration avec cette dernière
  - Déterminer les meilleures pratiques pour la planification et l'exécution de la mise à niveau d'un produit Tetration
  - Analyser les problèmes rencontrés et aider à les regrouper sous forme d'améliorations, de problèmes de déploiement et de défauts de produit

#### Assistance à l'administration du site et des systèmes

Le service d'assistance à l'administration du site et des systèmes Tetration de Cisco est conçu pour les administrateurs de site responsables de la configuration, de l'administration et de la maintenance relatives à la mise en

œuvre d'un produit Tetration. Ce service offre une assistance pour favoriser l'exécution efficace et sans problèmes des opérations quotidiennes des produits Tetration, pour un fonctionnement stable et évolutif.

Cisco assurera une assistance à distance pour les activités suivantes qui sont généralement effectuées :

- Une fois par mois, soutien de l'installation de nouveaux capteurs (sur les MV et les systèmes nus)
- Mise en service/inscription du serveur RMA
- Imagerie du serveur RMA, au besoin
- Assistance dans le développement et la documentation d'un ou plusieurs dossiers d'exploitation ou de procédures opérationnelles standard concernant une procédure technique ou opérationnelle précise pour un périphérique, une technologie ou un service informatique en particulier
  - Définir la ou les fonctions opérationnelles et la ou les technologies pour lesquelles les dossiers d'exploitation ou les procédures opérationnelles standard seront créés
  - Documenter les procédures ou les processus à utiliser au sein de l'environnement du Client
  - Livrer et examiner les dossiers d'exploitation ou les procédures opérationnelles standard avec le Client
- Surveiller et rendre compte des mesures de niveau de service et des événements ou tendances anormaux pouvant avoir une répercussion négative sur la disponibilité ou les performances de la grappe Tetration
- Surveiller l'activité du système
  - Comprendre et surveiller la croissance du système concernant l'évolution des flux et des capteurs
  - Créer un maximum de 5 tableaux de bord sur l'interface graphique utilisateur de Tetration par an
  - Examiner les capacités de surveillance et de production de rapports; fournir l'analyse et les points de vue d'experts concernant l'intégrité technique de l'environnement Tetration du Client
  - Suivre les événements et fournir des rapports sur les conditions de seuil
  - Documenter la configuration du système et toutes les modifications apportées aux configurations
  - Informer les représentants désignés par le Client des incidents dont la cause a été déterminée et transmettre les notifications comme prédéfini avec le Client

#### Assistance en matière de stratégies et d'analyses

- Mettre à jour la nouvelle politique existante afin d'intégrer les nouveaux capteurs à l'espace de travail d'ADM existant
- Mettre à jour la politique d'ADM en fonction des besoins de l'environnement, jusqu'à une fois par mois
  - Créer au maximum un fichier de définition des grappes de base pour les exécutions d'ADM une fois tous les 3 mois

- Mettre à jour régulièrement la politique des capteurs pour l'UCT, la bande passante, etc.
- Mettre à jour les fichiers de renseignements sur les étiquettes de cheminement dans les espaces de travail d'ADM une fois par an
- Mettre à jour les fichiers de renseignements sur les DNS dans les espaces de travail d'ADM
- Mettre à jour les fichiers de configuration de l'équilibrage de charge (VIP → Real) dans les espaces de travail d'ADM une fois par an
- Une fois par mois, examiner les analyses des menaces contre le réseau de l'environnement du Client et les valeurs hors normes, et fournir des recommandations pour la mise à jour de la politique
- Travailler avec les principales parties prenantes pour discuter de l'incidence des modifications de politique observées et de leur atténuation
- Créer jusqu'à deux tests de conformité pour jusqu'à une politique Tetration publiée, tous les mois
- Une fois par mois, analyser le flux de données actuel par rapport à la politique de liste blanche déployée
- Analyser les politiques de liste blanche définies par l'utilisateur jusqu'à une fois par mois

#### **Soutien opérationnel permanent**

- Fournir une assistance technique par courriel continue en nommant un spécialiste en ingénierie (« Spécialiste en ingénierie des services avancés ») pour assumer le rôle d'interlocuteur principal avec le Client et lui fournir une aide et des conseils généraux concernant l'environnement Tetration du Client
- Assurer la liaison avec le centre d'assistance technique (TAC) concernant la signalisation progressive des problèmes d'assistance P1 et P2

#### **Assistance continue à la gestion de projets**

- Fournir une assistance continue à la gestion de projets pour faciliter la prestation générale du Service d'optimisation de Tetration en cas de modifications incrémentielles du réseau ou de l'architecture

#### **Prise en charge des modifications planifiées**

- Fournir une ressource distante pour les modifications critiques planifiées. Cisco mettra à disposition, dès réception d'une demande écrite préalable d'au moins vingt-et-un (21) jours adressée à Cisco par le Client, un interlocuteur désigné pour l'assistance que le Client pourra consulter au sujet de la plupart des modifications du service réseau (à savoir, pour les mises à niveau importantes du matériel, les installations importantes sur le site ou les modifications majeures de la configuration). Le Client accepte de soumettre une demande détaillée et un calendrier à Cisco avant toute activité de ce type, notamment les suivantes :
  - Collaboration avec le Client pour évaluer les conséquences potentielles des modifications proposées
  - Examen des procédures de mise en œuvre de l'assistance à distance pour aider le Client à résoudre les problèmes liés aux modifications du réseau pendant une activité majeure sur le réseau de production

#### **Préparation et présentation d'un Examen trimestriel d'activité**

- Planifier avec le client jusqu'à quatre (4) visites trimestrielles par an (ne pas dépasser huit (8) jours au total) sur le site du Client pour examiner les prestations à fournir et les activités, et pour planifier le prochain trimestre. Les déplacements supplémentaires seront convenus entre les deux parties selon le tarif de déplacement et de main-d'œuvre en vigueur de Cisco.

#### **Session de transfert des connaissances à distance**

- Cisco communiquera avec le Client afin de déterminer ses besoins et les thèmes à aborder lors des sessions de formation informelles. Les séances de transfert des connaissances à distance se caractérisent comme suit :
  - se déroulent en anglais (ou dans d'autres langues, si applicable),
  - sont des mises à niveau techniques informelles comme des conférences magistrales dites « chalk talk », sur un thème convenu entre les parties et en rapport avec les technologies du centre de données,
  - sont un service qui doit être assuré par un Spécialiste en ingénierie des services avancés ou un autre spécialiste en ingénierie expérimenté de Cisco,
  - sont organisées à distance pour une durée de quatre (4) heures maximum et sans laboratoire ni supports de cours écrits,
  - sont en rapport avec les produits et technologies Cisco déployés dans le réseau de production du client.

#### **Exécution et conformité du mappage des dépendances des applications (ADM)**

- Cisco doit fournir une analyse du nombre d'applications convenu précédemment. Ne pas dépasser 150 points terminaux par application découverte avec les capteurs sous tension, par exemple toute adresse IPv4/IPv6 est un point terminal, dans le cadre de l'exécution d'ADM.
- Cisco doit fournir au client les modèles des configurations SLB, DNS et des configurations d'étiquette de cheminement en formats canoniques Tetration Analytics
- Cisco doit fournir des recommandations relatives aux grappes/groupements pour les points terminaux analysés
- Cisco réalisera jusqu'à trois (3) évaluations d'application par application avec le client
- Cisco doit créer au maximum deux espaces de travail d'ADM par application analysée
- Cisco ne fournira que trois aperçus d'application par espace de travail d'ADM
- Cisco ne fournira pas plus de 25 exécutions ou versions d'ADM par application analysée
- Cisco doit exécuter au maximum trois analyses de conformité ponctuelles pour les politiques publiées, par application
- Cisco fournira un rapport contenant les éléments suivants, le cas échéant :

- Rapport d'exportation de politique d'ADM comprenant les éléments suivants :
  - politiques de liste blanche entre grappes,
  - politiques de microsegmentation,
  - appareils terminaux dans un EPG,
  - analyses de conformité et recommandations connexes,
  - aperçus des applications.
- Stratégie DCI pour prendre en charge les applications active/active ou active/en veille
- Les principaux risques de conception et les recommandations de conception, si le Client met en œuvre la politique visée par Tetration
- Évaluer les aspects de la conception et du modèle de déploiement, notamment l'emplacement des périphériques, la connectivité physique et logique, ainsi que l'administration réseau selon les meilleures pratiques de Cisco
- Participer, au plus, à trois (3) séances d'évaluation à distance de deux (2) heures, pendant deux (2) semaines pour examiner avec le Client le Document de conception
- Documenter tous les résultats de l'Étude de la conception dans un rapport avec toutes les recommandations ou modifications et le remettre au Client pour évaluation

### Étude de la conception existante

- Travailler avec le client pour comprendre l'environnement de son infrastructure de centre de données actuel et ses exigences pour le cadre de la Politique de centre de données future.
  - Pour les clients ACI existants : examen du Document de conception ACI (ADD) fourni par le Client, ainsi que du Document des exigences d'ACI (ARD) fourni par ce dernier qui documente les exigences et la Stratégie d'adoption des politiques du centre de données, des schémas de réseau existants du Client (logique, physique et réseau WAN) et des exigences relatives à l'évolution, selon les exigences commerciales et techniques du Client pour le déploiement d'infrastructures fondées sur les politiques et pouvant être prises en charge par Cisco
  - Pour les clients dont le réseau de centre de données intègre une solution autre que l'ACI : examen du Document de conception, ainsi que du Document des exigences et des politiques relatives au centre de données (exigences de conformité et politiques de sécurité) fournis par le Client, examen des schémas de réseau existants (logique, physique et réseau WAN) de celui-ci, fondés sur les exigences commerciales et techniques du Client
- Documenter la séance d'Étude de la conception qui comprend entre autres :
  - Pour les clients ACI existants, comparaison des exigences du client avec la conception ACI pour les centres de données Cisco, la politique de sécurité et de réseau des applications, le groupement des applications; et fournir des options de conception pour résoudre les failles, le cas échéant
    - Conception de trame
    - Configurations de locataires/profils des applications/groupe de points terminaux
    - Intégration de l'écosystème (pare-feu et équilibreur de charge)
    - Stratégie DCI pour prendre en charge les applications active/active ou active/en veille
  - Pour les clients d'autres solutions qu'ACI, comparaison des exigences du client avec la conception pour les centres de données Cisco, la politique de sécurité et de réseau des applications, le groupement des applications; et recommander des options de conception pour résoudre les failles, le cas échéant;
    - Architecture L2/L3 de centre de données
    - Intégration de l'écosystème (pare-feu et équilibreur de charge)

### Assistance générale

- Établir un alias de courriel Cisco propre au Client afin de faciliter la communication avec les spécialistes en ingénierie tels que les Spécialistes en ingénierie des services avancés ou les Spécialistes en ingénierie et les Architectes de solutions
- Désigner un spécialiste en ingénierie (« Spécialiste en ingénierie des services avancés ») pour jouer le rôle d'interface principale avec le Client au sujet de son environnement Tetration
- Communiquer régulièrement 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
- Participer à des audioconférences périodiques (habituellement hebdomadaires) pour examiner le statut du centre de données 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 le principal Spécialiste en ingénierie des services avancés ainsi que les spécialistes en ingénierie de l'équipe du centre de données de Cisco
- Proposer des outils de collaboration, notamment aux fins suivantes : organiser des réunions, gérer la documentation, messagerie instantanée, partage de bureau et espaces collaboratifs
- Mettre en place un emplacement collaboratif de partage de fichiers avec le Client pour faciliter la collaboration et l'échange de connaissances en lien avec le Service décrit aux présentes
- Cisco peut utiliser un alias de courriel, des sondages ou des entretiens afin d'obtenir des Commentaires sur le Service

La quantité de tous les rapports et de tous les efforts pour les activités courantes décrites dans le présent document peuvent varier en fonction des exigences du Client et ce que le client et Cisco conviennent d'un commun accord lors de l'achat des services, conformément au devis fourni par Cisco.

## Responsabilités du Client

- Désigner deux (2) à six (6) représentants techniques (au maximum), pour chaque domaine couvert par le centre de données, notamment Unified Computing System, Nexus, SAN, L4/7, la mise en cache, le serveur, les « outils » opérationnels et d'automatisation. Ils doivent être employés par Cisco au sein du centre d'assistance du réseau centralisé du Client (ou du centre d'assistance technique du Client) et joueront le rôle d'interlocuteur technique principal auprès des Spécialistes en ingénierie des services avancés couvrant les technologies des centres de données. Le Client désignera comme personnes-ressources des spécialistes en ingénierie expérimentés, dotés des compétences appropriées pour apporter les modifications nécessaires à la configuration du périphérique du centre de données. 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 audioconférences hebdomadaires, faciliter la hiérarchisation des projets et des activités)
- Collaborer avec Cisco en vue de déterminer et de définir des conditions de défaillance et de seuil
- Fournir une matrice de signalisation progressive des incidents
- Dans un délai d'un (1) an à compter du début des présents Services, le Client aura au moins un (1) employé formé à la certification Cisco Certified Internetworking Expert (« CCIE ») ou un (1) employé ayant atteint, selon Cisco, un niveau équivalent grâce à une formation et à de l'expérience en tant que personne-ressource désignée
- Le centre d'assistance technique du Client devra maintenir une administration réseau centralisée 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 (sur place et à distance) au réseau du Client pour permettre au Spécialiste en ingénierie des services avancés d'apporter son aide
- Utiliser les outils de communication et de collaboration fournis par Cisco. Fournir un accès à Cisco si le Client utilise des outils de collaboration non fournis par Cisco pour l'organisation des réunions, pour la gestion de la documentation, pour la messagerie instantanée, pour le partage de PC de bureau et pour les espaces de collaboration
  - Le Client donnera le nom des utilisateurs ayant le droit d'accéder à ces outils
  - Il revient au Client de mettre en œuvre le logiciel requis pour utiliser les outils dans son environnement
    - Outils de collecte de données. Le Client doit s'assurer que ces scénarios ou Outils de collecte de données sont protégés et que leur accès est limité aux employés ou aux sous-traitants du Client qui ont besoin d'accéder aux Outils de collecte de données ou de connaître le contenu des résultats de ces Outils de collecte de données. 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.

- Configuration initiale. Si Cisco fournit des scénarios ou des Outils de collecte de données situés dans les locaux du Client, une configuration initiale est nécessaire et les étapes suivantes doivent être effectuées :
  - Terminer l'installation des Outils de collecte de données et remplir les questionnaires concernant la configuration du système (c.-à-d. l'adresse IP, le masque réseau, le nom d'hôte, etc.), puis les retourner au spécialiste en ingénierie des services avancés
  - Installer le matériel des Outils de collecte de données dans une zone sécurisée avec un accès physique contrôlé
  - Connecter le matériel des Outils de collecte de données au réseau
  - Protéger les Outils de collecte de données derrière le pare-feu d'entreprise du Client
  - Fournir à Cisco un accès aux Outils de collecte de données pour l'installation, le dépannage et la maintenance; même si un accès à distance SSH, Telnet ou par modem est possible, il est préférable et recommandé d'opter pour un accès RPV (réseau privé virtuel) à l'interface graphique utilisateur (GUI)
  - Le cas échéant, fournir des Outils de collecte de données avec un accès HTTPS (SSL) direct vers les serveurs CCO/CCX Cisco situés à l'adresse [nettools-upload.cisco.com](https://nettools-upload.cisco.com); Cisco vous recommande vivement d'utiliser HTTPS (SSL), mais vous pouvez toujours utiliser les protocoles HTTP/FTP/PFTP
  - Le cas échéant, fournir les Outils de collection de données avec SSH sur le serveur [nettools-upload.cisco.com](https://nettools-upload.cisco.com) pour soutenir le transfert des correctifs des Outils de collecte de données, des correctifs de sécurité et des paquets de mises à jour RBML (Langage de balisage fondé sur des règles); Cisco vous recommande vivement d'utiliser SSH, mais vous pouvez toujours utiliser le protocole FTP.
  - Fournir des Outils de collecte de données avec un accès SNMP et CLI (interface de ligne de commande) à tous les Produits du Réseau (nécessaire pour faciliter la collecte des renseignements relatifs à l'inventaire et à la configuration)
  - Fournir des Outils de collecte de données avec la liste de produits du réseau sous forme de dessin prototype contenant une chaîne de communauté en lecture seule SNMP et une CLI (vty/activation ou identifiant d'utilisateur/mot de passe

- TACACS) pour accéder à tous les produits du réseau (nécessaires pour créer le dessin prototype des Outils de collecte de données)
- Fournir un serveur Syslog et charger des renseignements
  - o Gestion des Outils de collecte de données (continue). Si les Outils de collecte de données sont installés sur le réseau du Client, les procédures suivantes doivent être exécutées régulièrement ou en cas de besoin pour prendre en charge l'exécution des Outils de collecte de données sur le Réseau :
    - Communiquer à Cisco toutes les modifications effectuées sur le Réseau, notamment l'ajout ou la suppression de Produits et les modifications apportées aux identifiants du Produit
    - Résoudre les problèmes d'accès (dus à une liste de contrôle d'accès, à l'utilisation d'un pare-feu, etc.) pouvant survenir périodiquement entre les Outils de collecte de données et le ou les produits dans le Réseau
    - Le cas échéant, résoudre tout problème de transmission des données empêchant les Outils de collecte de données de télécharger les données vers Cisco ou empêchant la maintenance à distance des Outils de collecte de données
    - Informer le spécialiste en ingénierie des Services avancés de toute modification apportée au Syslog, au DNS, au proxy et à l'adresse IP des serveurs de la passerelle
  - o Fournir une carte de topologie de réseau, des détails de configuration et des renseignements sur les nouvelles fonctionnalités mises en œuvre, selon les besoins
  - o Informer le Spécialiste en ingénierie des services avancés de toute modification substantielle apportée au réseau (p. ex. topologie, configuration, nouvelles versions IOS)
  - o Si la composition du Réseau est modifiée, après que les services sélectionnés au titre de la présente description de service ont débuté, le Client doit en avertir 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
  - o Créer et gérer un alias de courriel interne pour communiquer avec le Spécialiste en ingénierie des services avancés
  - o Endosser la responsabilité globale de toute incidence des processus opérationnels et de toutes les applications de modification de processus
  - o Désigner un responsable de programme ayant une bonne maîtrise des applications et du réseau; ce responsable agira en qualité d'interlocuteur unique pour toutes les communications avec Cisco. Cette personne jouera le rôle d'hôte du Client en matière d'activité d'évaluation sur site afin de coordonner l'accès aux locaux, les salles de conférence, l'accès aux téléphones et la planification du personnel
  - o Garantir que le personnel clé d'ingénierie, de réseau et d'exploitation est disponible pour participer à des entretiens, et permettre ainsi à Cisco d'effectuer une évaluation. Examiner le rapport d'évaluation et les suggestions fournis par Cisco
  - o Assistance en matière de collecte de données d'évaluation
  - o 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
  - o Le Client doit immédiatement avertir Cisco des ajouts, déplacements ou modifications liés au Produit dans son Réseau
  - o Réunir toutes les données relatives à la disponibilité du Réseau afin que Cisco puisse calculer les disponibilités trimestrielles du Réseau. Les types de données suivants sont nécessaires pour effectuer les calculs :
    - Heure de début de la panne (date/heure)
    - Heure de restauration du service (date/heure)
    - Description du problème
    - Cause première
    - Résolution
    - Nombre d'utilisateurs finaux concernés
    - Modèle de l'équipement
    - Composant/pièce
    - Activité de maintenance planifiée/activité non planifiée
    - Nombre total d'utilisateurs finaux et de ports sur le Réseau
  - o Fournir le document de conception détaillée décrivant la manière dont le réseau du Client est (ou est prévu d'être) construit et conçu pour répondre à l'ensemble des exigences techniques et des objectifs de conception du Client. La conception détaillée doit fournir un niveau de détail suffisant pour que ce document puisse faire l'objet d'un plan de mise en œuvre
  - o S'assurer que les principales parties prenantes à la conception et les décideurs sont disponibles pour participer tout au long du service
  - o Fournir ou extraire les renseignements supplémentaires nécessaires pour réaliser la conception (p. ex., caractéristiques du trafic planifié et actuel) :
    - Toute documentation relative aux exigences commerciales et techniques pour la nouvelle conception
    - Tout renseignement sur les caractéristiques ou contraintes du trafic planifié et actuel. Renseignements documentés sur toutes les applications non fournies par Cisco intégrées par le biais des Outils logiciels d'automatisation, notamment les spécifications relatives à l'interface, selon les besoins.

- Renseignements sur les versions actuelles exécutées sur le réseau et sur les modèles de configuration actuels
- Renseignements sur les exigences professionnelles et techniques du Client pour les nouvelles versions de logiciels
- Renseignements relatifs aux modifications planifiées, aux applications de nouvelle technologie ou aux modifications de conception importantes (à long terme et à court terme), aux coordonnées et au processus de signalisation progressive du Client
- 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.
- Renseignements sur les contrats de niveau de service ou les exigences relatives aux performances du réseau
- Renseignements sur les applications essentielles prises en charge par le Réseau
- Renseignements sur les applications essentielles et leurs plans de priorité
- Renseignements sur les plans du Client en matière de continuité, de consolidation et de virtualisation des activités
- Renseignements sur la croissance attendue du réseau et les diverses modifications applicatives
- Renseignements relatifs à toute mise en œuvre future d'une technologie avancée
- Renseignements relatifs à l'architecture (qui peuvent comprendre les sites éloignés et la taille de ceux-ci)
- Renseignements relatifs aux plans de mise en œuvre et aux programmes de déploiement du Client
- Renseignements relatifs à la période de maintenance et à toute autre contrainte
- o Prendre en charge les activités de collecte de données au besoin afin de permettre une analyse Cisco précise
- o Rendre la console à distance accessible aux membres du personnel de Cisco
- o Fournir un environnement pour l'installation et l'exécution des outils de collecte, de surveillance et de conversion, le cas échéant
- o Fournir jusqu'à quatre (4) semaines de préavis concernant l'atelier de collecte de données
- o Avoir l'un des systèmes d'exploitation suivants à disposition : VMware ESX, RedHat Linux, Microsoft Server, SUSE Linux
- o Désigner une ou plusieurs personnes au sein de son service d'assistance technique qui assureront la liaison avec le Spécialiste en ingénierie des services avancés
- o Fournir aux personnes désignées des instructions sur le processus et la procédure pour collaborer avec le Spécialiste en ingénierie des services avancés
- o Déterminer les zones à risque élevé ou faible du réseau en se basant sur le trafic réseau du Client
- o Passer en revue les détails des modifications planifiées avec le Spécialiste en ingénierie des services avancés
- o Informer Cisco de ses procédures d'exploitation standard liée à ses pratiques commerciales, ainsi qu'à sa nomenclature et à son réseau d'exploitation internes pour 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
- o Fournir tous les renseignements nécessaires pour permettre à Cisco de résumer les causes premières des problèmes détectés
- o Fournir un accès électronique raisonnable (à distance et sur place) au Réseau du Client afin que Cisco puisse offrir son aide
- o Collaborer avec Cisco afin de déterminer les sujets appropriés et pertinents
- o Désigner un interlocuteur unique auquel confier toutes les communications et la coordination des séances requises
- o Veiller à la participation des ressources du Client
- o Fournir à l'avance des détails concernant les types de formations et de compétences de chaque personne participant aux séances de transfert des connaissances à distance
- o Fournir des locaux et des équipements (comme une salle équipée d'un projecteur, d'un tableau blanc et d'un accès Internet pour les invités) pour réaliser les séances de transfert des connaissances
- o Le Client est responsable de la détermination de ses exigences et de la réussite de la mise en œuvre de son Réseau, de sa conception, de ses activités et de ses autres exigences
- o Le service doit comprendre une assistance technique générale et doit être exécuté sous la direction du Client et être géré par celui-ci. Cette assistance ne garantit pas la réalisation de tout ou partie des tâches. Les Services sont fournis au Client pour faciliter les initiatives et les activités décrites dans le présent document et Cisco ne saurait être tenu responsable des frais et retards entraînés
- o Fournir les renseignements d'intégration suivants concernant le Client : nom de la personne-ressource, titre, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel des chefs d'équipe principal et secondaire, identifiants de courriel et nom des personnes habilitées qui nécessiteront un accès au « Portail »
- o Installer le logiciel de Gestion des droits numériques (« DRM ») en fonction des besoins pour permettre l'affichage du contenu protégé par DRM sur le Portail
- o Participer à des séances de formation ou de rétroaction avec l'équipe de Cisco pour permettre à Cisco de comprendre les besoins des utilisateurs autorisés du Portail.

### Exécution et conformité du mappage des dépendances des applications (ADM)

- Le Client est tenu de désigner des parties prenantes des applications pour participer à un maximum de trois points de contrôle/évaluations par application analysée
- Le Client doit désigner une partie prenante pour examiner chaque résultat des exécutions d'ADM et pour « approuver les EPG/grappes » fournis dans les résultats de chaque itération d'ADM
- Le Client doit désigner des parties prenantes pour participer à l'analyse des résultats des tests de conformité ponctuels et expérimentaux, à la demande de Cisco.
- Le Client doit fournir des parties prenantes pour participer à toute discussion pour la création de politiques de liste blanche, à la demande de Cisco.
- Le Client doit utiliser les modèles Tetration Analytics pour DNS/SLB/étiquettes de cheminement fournis par Cisco pour générer leurs configurations dans le cadre de l'analyse d'ADM.

### Étude de la conception existante

- Fournir à Cisco le Document de conception « en l'état » pour examen
- Fournir tous les documents d'appui qui comprennent, mais sans s'y limiter ;
  - Pour les clients ACI existants : le document des exigences d'ACI approuvé, la nomenclature, les schémas de réseau de centre de données et de réseau WAN existants, le schéma documenté d'adressage IP et de réseau local virtuel, les configurations L2/3, la documentation du réseau WAN/DCI
  - Pour les clients d'autres solutions qu'ACI : le document des exigences de centre de données approuvé, la nomenclature, les schémas de réseau de centre de données et de réseau WAN existants, le schéma documenté d'adressage IP et de réseau local virtuel, les configurations L2/3, la documentation du réseau WAN/DCI
- Mettre à disposition les ressources techniques nécessaires et les acteurs économiques disponibles pour participer aux discussions à distance et aux évaluations du Document de conception, du Document des exigences et de la Nomenclature existants, ainsi que des documents fournis par l'utilisateur final, à la demande des représentants de Cisco
- Examiner la section Étude de la conception du rapport

### Glossaire complémentaire pour les Services d'optimisation de Tetration

- « **Personne(s) habilitée(s)** » désigne (i) un employé du Client ou (ii) un entrepreneur indépendant du Client effectuant des services au profit du Client et qui est autorisé par le Client à utiliser les Services « À des fins d'usage interne ».

- « **Contenu** » désigne le contenu hébergé sur le Portail dans le cadre des services, notamment le contenu de barre latérale. Tout le contenu doit être considéré comme des renseignements confidentiels de Cisco.
- « **À des fins d'usage interne** » désigne une utilisation des Services uniquement en vue de permettre aux Personnes habilitées d'afficher le Contenu, sous réserve que cet affichage soit uniquement destiné à transmettre les communications internes, les formations ou les objectifs administratifs du Client. Nonobstant toute disposition contraire dans la présente Description de service, « À des fins d'usage interne » exclut expressément (i) la mise sous licence, la copie, le transfert ou la distribution de tout élément des services; (ii) l'affichage de tout élément du Contenu à l'attention de toute personne autre que les Personnes habilitées et le Client ne permettra ni n'autorisera d'autres personnes à afficher tout élément du Contenu; (iii) la modification, l'altération ou l'abréviation de tout élément des Services, sauf autorisation expresse de Cisco ou de ses fournisseurs ou concédants; (iv) l'intégration de tout élément des Services à tout produit ou service du Client ou la création d'une œuvre dérivée basée sur les Services et, (v) l'utilisation de tout élément des Services d'une quelconque autre manière que celle expressément autorisée dans la Description de service.

### Acronymes

- ACE – Moteur de contrôle des applications
- ACNS – Application and Content Networking System
- ADM – Module de détecteur d'anomalies
- ASA – Contrat de services avancés
- AXG – Passerelle d'échange d'applications
- CIAC – Système de Cisco pour l'automatisation intelligente du nuage
- CNOAS – Service d'automatisation des opérations du réseau Cisco
- CPO – Cisco Process Orchestrator
- CRD – Document répertorient les exigences du client
- CSS – Commutateur de service de contenu
- DB – Base de données
- DC – Centre de données
- DCAF – Cadre d'analyse du centre de données
- DCDSA – Évaluation de la sécurité des périphériques du centre de données
- DMM – Gestionnaire de la mobilité des données
- DMZ – Zone démilitarisée
- DNS – Serveur de noms de domaine
- DR – Reprise après sinistre
- DRM – Gestion des droits numériques
- DWDM – Multiplexage par répartition en longueur d'onde dense
- EaaS – Énergie en tant que service
- eCDS – Système de diffusion de contenu d'entreprise
- EOS – Service d'optimisation de l'énergie
- EOS – Service d'optimisation de l'énergie



- FCIP – Fiber Channel over IP
- FCoE – Solutions Ethernet par fibre optique
- FICON – Fiber Connection
- FWSM – Module de services de pare-feu
- GSS – Global Site Selector
- CSM – Module de commutation de contenu
- GUI – Interface graphique utilisateur
- IA – Automatisation intelligente
- IaaS – Infrastructure en tant que service
- IOA – I/O Accelerator
- IPL – Files Initial Program Load Files
- ISR – Routeurs à services intégrés
- LVM – Landscape Visualization Management
- MDE – Media Delivery Engine
- MDS – Commutateur de données multicouche
- MKS – Service de connaissances modulaires
- MSA – Contrat cadre de services
- OTV – Overlay Transport Virtualization
- QBR – Examen trimestriel d'activité
- SAN – Réseau de stockage
- SCF – Cadre de contrôle de sécurité
- SLB – Équilibrage de la charge des serveurs
- SSLM – Module SSL
- TCO – Coût total de possession
- TES – Environnement Tidal Enterprise Scheduler
- UAT – Test d'acceptation des utilisateurs
- UCS – Unified Computing System
- UNS – Services de réseaux unifiés
- VEM – Modules Ethernet virtuels
- VPC – Virtual Port Channel
- VPN – Réseau privé virtuel
- VSAN – Réseau de stockage virtuel
- vWAAS – Services d'applications de réseau étendu virtualisé
- WAAS – Services d'applications de réseau étendu
- WAE – Moteur d'applications de réseau étendu
- WAVE – Moteur de virtualisation de réseau étendu

## **Annexe A**

### **Unités de gestion de stock (UGS) de Service**

La liste suivante d'unités de gestion de stock/des étiquettes est fournie à titre de référence.

- Assistance permanente en gestion de services et de projets (DCN-OPT TET PM OSPMS)
- Évaluation et assistance de mise à niveau (DCN-OPT TET UA)
- Assistance à l'administration du site et des systèmes (DCN-OPT TET SAA)
- Assistance permanente (DCN-OPT TET OES)
- Préparation et présentation d'un Examen trimestriel d'activité (DCN-OPT TET QBR)
- Rapport de recommandations logicielles proactives (DCN-OPT TET PCBA)
- Session de transfert des connaissances à distance (DCN-OPT TET KTM)
- Prise en charge des modifications planifiées (DCN-OPT TET SCS)
- Assistance en matière de stratégies et d'analyses (DCN-OPT TET PAS)