<< Service Description: Cisco Wireless Optimization Service (CON-AS-WLAN) >>

Description de service : Service d'optimisation des produits sans fil de Cisco Wireless (CON-AS-WLAN)

Ce document décrit le Service d'optimisation des produits sans fil de Cisco Wireless (WOS).

Documents connexes : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également disponibles à l'adresse 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 majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

Vente directe par Cisco. Si vous avez souscrit aux Services directement auprès de Cisco, ce document fait partie intégrante de votre Contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement) convenu avec Cisco. En cas de conflit entre la présente description de service et votre contrat MSA, la présente description de service prévaudra.

Vente par un revendeur agréé Cisco. Si vous avez souscrit à 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, le cas échéant, 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/

TABLE DES MATIÈRES

Résumé de Service 1

1. Architecture et conception 2
- 1.1 Conseils en Conception 2
- 1.2 Étude de la conception 2
- 1.3 Examen du résau local sans fil 2
- 1.4 Développement de la conception 3
- 1.5 Conception RF et étude sur site 3
- 1.6 Examen de vérification des radiofréquences F Verification Assessment 4
- 1.6 Examen de l'état de préparation des services de mobilité 4

2. Production de rapports et correction concernant la conformité 5
- 2.1 Assistance au réglage des performances 5
- 2.2 Assistance pour les modifications de configuration du réseau local sans fil 5
- 2.3 Recommandations logicielles proactives 5
- 2.4 Alerte de sécurité logicielle 6
- 2.5 Analyse des performances et de la sécurité du réseau local sans fil 6
- 2.6 Assistance souple continue 6

3. Connaissances et formation 7
- 3.1 Séance de transfert des connaissances à distance 7
- 3.2 Bibliothèque de connaissances techniques 7
- 3.3 Atelier de formation sur site 7

4. Opérationnel 8
- 4.1 Examen des meilleures pratiques concernant les processus et procédures opérationnels du réseau local sans fil 8

Responsabilités générales de Cisco par rapport au service 8

Responsabilités générales du Client par rapport au service 8

Résumé du service

Le Service d'optimisation des produits sans fil de Cisco Wireless vise à compléter un contrat d'assistance en vigueur pour des produits Cisco. Cisco s'engage à fournir le Service d'optimisation des produits sans fil décrit ci-dessous, comme sélectionné et détaillé 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 qui fait référence au devis convenu entre les parties et qui reconnaît et accepte en outre les conditions dudit document.

1. Architecture et conception

1.1 Conseils en conception

Responsabilités de Cisco

Fournir des directives et des conseils en conception, notamment les suivants :

- Aider le Client dans le cadre des activités liées à la conception du réseau local sans fil
- Analyser les répercussions de l'ajout de nouvelles fonctionnalités ou des changements apportés à la configuration du réseau existant
- Consulter les projets liés au réseau local sans fil

Responsabilités du Client

Donner des directives à Cisco à propos des activités et des projets pour lesquels le Client a besoin des conseils de conception du spécialiste en ingénierie.

1.2 Étude de la conception

Responsabilités de Cisco

Consulter le Client afin d'acquérir une connaissance approfondie de ses besoins en matière de conception des produits sans fil du Client et lui fournir une assistance dans le cadre des modifications incrémentielles apportées à l'architecture sans fil. L'Étude de la conception peut comprendre les éléments suivants :

- Examen de la conception réseau et du réseau local sans fil du Client.
- Analyse des besoins documentés en matière de caractéristiques et de fonctionnalités ainsi que de la direction de l'entreprise par rapport à la conception et aux besoins actuels.
- Examen de la plateforme existante et prévue du réseau local sans fil.
- Formuler des commentaires et des recommandations sur les changements à apporter à la conception.

Responsabilités du Client

Fournir le document de conception qui décrit l'ensemble spécifique des besoins techniques et des objectifs de conception et qui indique les plans résultant de la mise en place et de l'architecture réseau du Client visant à répondre à ces besoins.

1.3 Examen du réseau local sans fil

Responsabilités de Cisco

- Collaborer avec le Client pour comprendre son environnement de réseau local sans fil et cerner précisément ses besoins pour le projet.
- Organiser une (1) audioconférence de lancement de projet avec le Client afin de discuter des objectifs de l'Examen du réseau sans fil local, de son processus et des besoins qui y sont associés.
- Fournir le questionnaire d'Examen du réseau local sans fil devant être rempli par le Client ou organiser des entretiens avec le Client afin de recueillir des renseignements, comme convenu mutuellement.
- Recueillir des renseignements à partir des infrastructures existantes de réseau local sans fil à l'aide des outils et des techniques d'Examen du réseau local sans fil de Cisco.
- Effectuer un Examen à distance du réseau local sans fil afin d'inclure l'examen de l'architecture, de l'état de fonctionnement et de la sécurité des infrastructures sans fil existantes, en se concentrant sur les domaines suivants :
    - Examiner les configurations des périphériques des infrastructures sans fil par rapport aux meilleures pratiques recommandées par Cisco
    - Analyser les vulnérabilités de sécurité des infrastructures de réseau local sans fil

- Identifier les problèmes potentiels de couverture, d'interférences ou de contention RF en fonction des renseignements recueillis à partir des contrôleurs de réseau local sans fil Cisco
- Évaluer le déploiement du Contrôleur WLC (Wireless LAN Controller) Cisco en matière de redondance

- Élaborer et fournir un Rapport d'examen du réseau local sans fil comprenant un résumé, un examen des résultats, une comparaison entre la conception et la configuration du réseau sans fil du Client et les meilleures pratiques et recommandations de Cisco et du secteur en matière de conception réseau, ainsi que des modifications de configuration, le cas échéant.
- Passer en revue le Rapport d'examen du réseau local sans fil avec le Client.
- Présenter à distance le résumé du Rapport d'examen du réseau local sans fil (y compris l'analyse et les recommandations) au commanditaire du projet et aux principales parties prenantes du Client.

Responsabilités du Client

- Remplir le questionnaire d'Examen du réseau local sans fil fourni par Cisco ou participer à des entretiens avec Cisco afin de fournir des renseignements, comme convenu mutuellement.
- Fournir les documents techniques, les topologies des schémas de réseau et les configurations des périphériques réseau.

1.4 Développement de la conception

Responsabilités de Cisco

Collaborer avec le Client pour effectuer des activités de développement de la conception, notamment les suivantes :

- Analyse des besoins du Client :
  - Recueillir et valider à nouveau les besoins commerciaux, techniques et opérationnels du Client
  - Examiner les besoins du Client en matière d'applications de mobilité et de technologie relatives au réseau local sans fil
- Conception globale
  - Examiner les documents techniques pertinents avec le Client, notamment toutes les conceptions globales existantes, les conceptions des infrastructures réseau, les conceptions des infrastructures du réseau local sans fil existant, les conceptions prévues (si elles existent), les schémas de topologie de réseau, les configurations des périphériques réseau, les versions de logiciels, les plans d'étage, les politiques de provisionnement, les besoins en termes de croissance future, la stratégie et tous les documents pertinents, en fonction des besoins
  - Créer et fournir un Document de conception globale, qui peut comprendre les objectifs techniques, les besoins en matière de conception globale, les risques clés dans la conception globale proposée par le Client, le cas échéant, les recommandations de conception, le réseau proposé, ainsi que la topologie et l'architecture des produits sans fil proposées
- Conception détaillée du réseau local sans fil
  - Examiner la documentation sur le réseau du Client, ainsi que les conceptions réseau existantes.
  - Vérifier que les plateformes, les fonctions et les fonctionnalités choisies respecteront les objectifs de conception communiqués par le Client.
  - Créer une conception détaillée du réseau local sans fil pour répondre aux besoins commerciaux et techniques du Client, qui peut comprendre la topologie logique et physique du réseau, la conception des produits sans fil, les modèles de configurations pour les périphériques des infrastructures Cisco, les recommandations concernant la version de logiciel basées sur les fonctions ou les fonctionnalités, ainsi que les recommandations sur la plateforme matérielle.

Responsabilités du Client

- Analyse des besoins du Client :
  - Fournir les besoins professionnels, techniques et opérationnels
  - Fournir les besoins en matière d'applications de mobilité et de technologie relatives au réseau local sans fil
- Conception globale
  - Examiner les documents techniques pertinents, notamment toutes les conceptions globales existantes, les conceptions des infrastructures réseau, les conceptions des infrastructures du réseau local sans fil existant, les conceptions prévues (si elles existent), les schémas de topologie de réseau, les configurations des périphériques réseau, les versions de logiciels, les plans d'étage, les politiques de provisionnement, les besoins en termes de croissance future, la stratégie et tous les documents pertinents, en fonction des besoins.
  - Examiner un document de conception globale
- Conception détaillée du réseau local sans fil
  - Examiner la conception détaillée du réseau local sans fil

1.5 Conception RF et étude sur site

Responsabilités de Cisco

Collaborer avec le Client pour coordonner et réaliser une étude sur site qui enregistre les détails du site, notamment les conditions physiques, environnementales et électriques : les sources d'alimentation c.a./c.c., le câblage, la synchronisation du

réseau, l'équipement périphérique et l'accès à distance.

- Réaliser une étude importante sur les radiofréquences afin de déterminer l'emplacement optimal du point d'accès.
- Analyser les renseignements obtenus à partir de l'étude sur site et élaborer des recommandations sur les améliorations et le changement de site.
- Fournir un rapport d'étude sur site détaillant les résultats de l'étude, de l'examen des radiofréquences, des exigences environnementales et de l'emplacement optimal du point d'accès sans fil.

Responsabilités du Client

Coordonner l'accès physique au site pour permettre à Cisco de réaliser une étude sur site, au cours de laquelle seront notamment recueillies les données relatives aux interférences et aux performances de la couverture.

1.6 Examen de vérification des radiofréquences

Responsabilités de Cisco

Valider les performances et la couverture du réseau local sans fil par rapport à la conception documentée du réseau local sans fil.

- Procéder à une étude de l'environnement des radiofréquences en matière de couverture et d'interférences, des performances générales et de la configuration de réseau en utilisant les outils d'analyse et de collecte de données du réseau local sans fil approprié pour déterminer :
    - l'analyse de couverture RF (examiner les résultats de l'étude sur site, les emplacements des points d'accès, les types d'antennes, le plan des fréquences, les niveaux de puissance par rapport à la conception documentée),
    - l'analyse des interférences (mesurer les interférences internes et externes de mesure à un moment précis),
    - l'évaluation/l'examen des performances et de la capacité globale du réseau local sans fil.
- Fournir un document de vérification des radiofréquences, qui comprend des analyses et des recommandations pour aligner l'état actuel du réseau, dont la couverture RF

Responsabilités du Client

Coordonner l'accès physique au site pour permettre à Cisco de réaliser une étude sur site, au cours de laquelle seront notamment recueillies les données relatives aux interférences et aux performances de la couverture.

1.6 Examen de l'état de préparation des services de mobilité

Responsabilités de Cisco

Collaborer avec le Client pour évaluer les écarts entre la conception des infrastructures réseau sans fil actuelle du Client et ses besoins commerciaux en matière de prise en charge des services de mobilité, de la voix sur réseau local sans fil ou des IPS sans fil adaptatifs ou sensibles au contexte. Cisco peut aider le Client à résoudre les problèmes suivants dans le cadre de leur collaboration :

- Fournir le questionnaire des besoins du Client en matière de réseau local sans fil Cisco aux personnes-ressources du Client avant le lancement du projet.
- Organiser une audioconférence de lancement de projet avec le Client afin de discuter de l'architecture du Réseau sans fil, ainsi que des objectifs, des processus et des besoins des services de mobilité.
- Effectuer des entretiens avec des membres clés de l'entreprise du Client concernés par les infrastructures réseau sans fil.
- Examiner et vérifier les renseignements et les besoins commerciaux relatifs au réseau sans fil du Client.
- Procéder à un examen sur site ou à distance du rapport d'étude sur site fourni par le Client concernant les RF sans fil, notamment l'examen des infrastructures RF sans fil pour une zone d'une superficie allant jusqu'à 4 645 m^2, qui peut notamment inclure :
    - l'analyse de couverture RF, comprenant l'examen des résultats de l'étude sur site, les emplacements des points d'accès, les types d'antennes, le plan de fréquences et les niveaux de puissance,
    - l'analyse des interférences, comprenant la mesure des sources internes et externes d'interférences au moment de l'analyse,
    - l'évaluation des performances globales du réseau RF sans fil, comprenant l'examen de l'état de préparation afin de prendre en charge les services de mobilité.
- Analyser les infrastructures, l'architecture et les configurations existantes du réseau sans fil du Client afin de vérifier si elles sont prêtes à prendre en charge les services de mobilité du réseau sans fil.
- Fournir une présentation des conclusions et des résultats de l'Examen de l'état de préparation des services de mobilité du réseau local sans fil Cisco, ainsi qu'un transfert des connaissances à distance ou sur site d'une durée maximale de deux (2) heures.

Responsabilités du Client

Remplir le questionnaire des besoins du Client en matière de réseau local sans fil Cisco avant le lancement du projet.

2. Production de rapports et correction concernant la conformité

2.1 Assistance au réglage des performances

Responsabilités de Cisco

- Fournir une analyse du système périodique et continue pour entretenir, régler et optimiser un réseau local sans fil hautes performances. Analyser les configurations du réseau local sans fil et les aligner sur les politiques et procédures de l'entreprise, ainsi que sur les meilleures pratiques de Cisco
  - Recommander des modifications pour optimiser les performances du système et tirer pleinement parti des fonctionnalités de réseau local sans fil des périphériques Cisco.
  - Organiser une (1) séance interactive d'adaptation avec le Client pour mettre en œuvre les recommandations.
  - Aider pour les tests et la validation des modifications.

Responsabilités du Client

- Déterminer les périphériques à inclure.

2.2 Assistance pour les modifications de configuration du réseau local sans fil

Responsabilités de Cisco

Le spécialiste en ingénierie de Cisco (« Spécialiste en ingénierie des services avancés ») s'engage à :

- Fournir une assistance dans le cadre des modifications liées à la configuration du Matériel ou du Logiciel de réseau local sans fil
- Fournir une assistance par l'entremise du TAC dans le cadre de la résolution des problèmes propres au réseau local sans fil Cisco qui ont été signalés dans un dossier TAC de gravité 1 ou 2 ou un dossier TAC de gravité 3 en fonction des priorités établies par le Client
- Fournir une assistance dans les tests et la validation des modifications

Responsabilités du Client

- Désigner une ou plusieurs personnes au sein de son service d'assistance technique pour servir de point de contact au spécialiste en ingénierie désigné par Cisco.
- Fournir aux personnes désignées des instructions sur la procédure et le processus pour collaborer avec le spécialiste en ingénierie désigné par Cisco.
- Fournir les renseignements suivants :
  - Architecture réseau.
  - Renseignements sur le plan et le calendrier de mise en œuvre du Client.
  - Processus de contrôle des modifications du Client.
  - Coordonnées et renseignements sur le processus de signalisation progressive du Client.
  - Renseignements relatifs à la période de maintenance et à toute autre contrainte.
  - Tous les renseignements nécessaires pour permettre à Cisco de réaliser une analyse de cause première.
- Examiner les détails des modifications planifiées avec le spécialiste en ingénierie désigné de Cisco.

2.3 Recommandations logicielles proactives

Responsabilités de Cisco

Fournir des recommandations logicielles proactives qui évaluent et déterminent la capacité du Logiciel de réseau local sans fil actuel à satisfaire les besoins actuels et futurs. Chaque rapport traite un seul Suivi logiciel et peut comprendre, entre autres, les renseignements suivants :

- obtention des données de l'inventaire logiciel/IOS du client;
- recueil des besoins communiqués par le Client en ce qui concerne les renseignements sur le Logiciel, les fonctions et fonctionnalités, ainsi que la capacité;
- description des nouvelles fonctionnalités du Logiciel;
- recommandation générale relative aux logiciels que le Client devrait tester et envisager d'utiliser;
- bogues logiciels non résolus auxquels le Client peut être exposé et, si possible, les solutions adaptées;
- définition et communication d'une stratégie relative au Logiciel identifiant les versions de logiciel/IOS adaptées au

Client;
- o définition de la stratégie de mise à niveau de la solution pour réseau local sans fil en fonction des exigences opérationnelles du Client;
- o évaluation de l'interopérabilité entre les versions de logiciels installées et les nouvelles versions ainsi que de leur capacité à répondre aux besoins commerciaux et techniques actuels et futurs;
- o analyse des défauts critiques des versions de logiciels identifiées, par rapport aux exigences actuelles et futures du Client.

Responsabilités du Client

- Fournir à Cisco une liste des fonctionnalités requises qui doivent être prises en charge par le logiciel ou par la version spécifique de logiciel devant faire l'objet d'un examen.
- Examiner les recommandations.

2.4 Alerte de sécurité logicielle

Responsabilités de Cisco

Fournir une analyse proactive des avis de sécurité (les PSIRT) que Cisco génère lors de la détection de problèmes de sécurité pouvant influer sur les réseaux sur lesquels s'exécutent les produits Cisco. Par ailleurs, Cisco indiquera les actions nécessaires pour réparer le réseau et le protéger de ces problèmes. Après que Cisco a publié les avis de sécurité, l'évaluation est transmise au Client au moyen de l'alerte de sécurité logicielle (SSA). Cisco fournira une analyse de la vulnérabilité et de sa résolution en considérant les conséquences possibles sur la solution de réseau local sans fil du Client.

- Analyse de la manière dont un avis de sécurité Cisco peut influer ou non sur le réseau du Client.
- Recommandations destinées à atténuer les risques et
- liste des périphériques réseau touchés ou risquant de l'être.

Responsabilités du Client

- Fournir une personne-ressource désignée pour traiter toutes les annonces liées à la sécurité.

2.5 Analyse des performances et de la sécurité du réseau local sans fil

Responsabilités de Cisco

- Effectuer un dépannage et une analyse approfondis des performances sur une partie précise du réseau local sans fil.
- Communiquer avec le Client afin de discuter des objectifs, du processus, ainsi que des besoins en matière d'analyse des performances du réseau local sans fil.
- Effectuer une analyse des performances sur site de l'environnement de réseau local sans fil du Client, limitée à un nombre maximum de dix 10 Points d'accès (AP) ou 2 323 m². L'analyse peut comprendre une analyse détaillée des performances des infrastructures du réseau sans fil en utilisant des outils et des techniques d'analyse des performances du réseau local sans fil Cisco. L'Analyse des performances et de la sécurité du réseau local sans fil peut comprendre, entre autres, les éléments suivants :
  - o Mesure de la couverture réelle des signaux du réseau sans fil
  - o Identification du niveau global des interférences et des sources spécifiques pouvant avoir une répercussion négative sur les performances du réseau sans fil
  - o Analyse de l'utilisation du réseau, de la réception du signal RF (radiofréquences) du réseau et des mesures d'efficacité du réseau sans fil
  - o Dépannage du réseau local sans fil ou saisie et analyse de paquets pour des problèmes concernant le réseau local sans fil, au besoin
  - o Analyse de la conception et de la configuration de la sécurité des réseaux sans fil
  - o Examiner avec le Client le résumé des résultats de l'analyse des performances du réseau local sans fil

Responsabilités du Client

- Examiner avec Cisco les objectifs de l'Analyse des performances du réseau local sans fil, ainsi que son processus et ses besoins.
- Fournir un accès physique au site, au besoin.
- Fournir les configurations, les renseignements relatifs aux performances, les périphériques clients et d'autres renseignements nécessaires pour dépanner ou analyser efficacement le réseau sans fil.

2.6 Assistance souple continue

Responsabilités de Cisco

Fournir une assistance souple, informelle et continue pour des modifications progressives de l'architecture du réseau local sans fil. Elle peut être appliquée à d'autres éléments de travail au sein du Service d'optimisation des produits sans fil. Les Spécialistes en ingénierie des services avancés seront affectés à mesure que les éléments de travail seront sélectionnés pendant la durée du contrat.

Responsabilités du Client

Fournir à Cisco les détails sur le type d'assistance requis lorsqu'une demande est effectuée

3. Connaissances et formation

3.1 Séance de transfert des connaissances à distance

Responsabilités de Cisco

Communiquer avec le Client afin de déterminer ses besoins et les sujets à aborder lors des séances de formation informelle. Les séances de transfert des connaissances à distance se caractérisent comme suit :

- Elles se déroulent en anglais (ou dans d'autres langues, si applicable).
- Elles sont organisées à distance pour une durée maximale de quatre (4) heures et sans laboratoire, ni supports de cours écrits. Cisco déterminera un format adéquat et un procédé de livraison pouvant comprendre, entre autres, l'utilisation d'un support partagé par Internet, par téléconférence ou sur site, ainsi que des Examens trimestriels d'activités (QBR)
- Elles sont en rapport avec les produits et technologies Cisco déployés dans le réseau de production du Client.

Responsabilités du Client

- Fournir des détails sur les sujets souhaités/demandés que le Client voudrait voir abordés lors des séances de transfert des connaissances et de mentorat.
- Fournir le contexte relatif à l'ensemble de compétences du Client participant en vue des séances de transfert des connaissances et de mentorat.

3.2 Bibliothèque de connaissances techniques

Responsabilités de Cisco

Fournir un accès à une bibliothèque de connaissances techniques, par l'intermédiaire d'un portail Web sécurisé (« Portail »), qui comprend les éléments suivants :

- Créer le compte d'utilisateur du Client pour le Portail :
  - Assistance préliminaire pour rendre opérationnel le Service de connaissances sur les produits sans fil en définissant l'authentification et les autorisations adaptées pour la communauté des utilisateurs
  - Contenu sans fil disponible pour le nombre d'utilisateurs autorisés enregistré et
  - Clips multimédias sous forme de contenu vidéo ou audio sans fil à la demande
- Le contenu sans fil peut inclure des documents comme des documents techniques, des documents de formation, des études de cas, des guides de conception, de configuration, de dépannage et de déploiement, des manuels et des livres en ligne :
  - Accès à la base de données d'alerte de sécurité IntelliShield de Cisco
  - Archives des produits livrables propres au Client lorsqu'ils sont fournis dans le cadre d'un contrat de souscription aux Services avancés et
  - Contenu sans fil mis à jour, car Cisco peut réviser, mettre à jour ou supprimer du contenu ou des clips multimédias précédemment publiés

Responsabilités du Client

- Désigner des personnes responsables de la gestion des comptes du portail au sein de la communauté d'utilisateurs.
- Fournir la liste initiale des utilisateurs autorisés à accéder au portail.

3.3 Atelier de formation sur site

Responsabilités de Cisco

Organiser un transfert des connaissances et une formation sur des sujets liés à la technologie sans fil au moyen d'un atelier, en fonction du sujet choisi par le Client.

Responsabilités du Client

- Fixer les dates et en informer Cisco au moins soixante (60) jours avant l'atelier.

- Fournir des locaux et équipements (comme des salles de conférence, des tableaux blancs, des projecteurs) et les mettre à disposition pour les séances de mises à jour techniques informelles.
- Fournir les sujets et les besoins relatifs à la technologie pour l'atelier.

4. Opérationnel

4.1 Examen des meilleures pratiques concernant les processus et procédures opérationnels du réseau local sans fil

Responsabilités de Cisco

Organiser une série de réunions avec le Client pour comprendre les pratiques opérationnelles du réseau local sans fil du Client. Un Examen de gestion des risques associés aux opérations du réseau local sans fil peut comprendre, entre autres, les éléments suivants :

- Examiner les processus opérationnels du Client en ce qui concerne la gestion des problèmes, de la configuration du réseau sans fil, du changement, des versions, de la capacité et du rendement, ainsi que la gestion d'événements du réseau local sans fil (défaillance).
- Examiner les processus opérationnels du Client en ce qui concerne les outils et l'instrumentation des systèmes d'administration du réseau sans fil.
- Identifier et hiérarchiser les lacunes dans les processus se rapportant aux opérations et dans l'administration du réseau sans fil.
- Créer un plan de recommandations destiné à combler les lacunes opérationnelles selon les meilleures pratiques du secteur.

Responsabilités du Client

- Former Cisco sur les pratiques opérationnelles du réseau local sans fil
- Examiner avec Cisco les lacunes opérationnelles dans les processus et l'administration du réseau sans fil, ainsi que le plan de recommandations destiné à combler ces lacunes.

Responsabilités générales de Cisco par rapport au service

Se conformer aux dispositions générales suivantes pour tout Service d'optimisation des produits sans fil spécifié dans le Devis :

- En vertu de ce Service, et sauf indication contraire, Cisco s'engage à fournir le Service d'optimisation des produits sans fil au cours des heures d'ouverture normales.
- Désigner un interlocuteur unique (le « Gestionnaire de projet Cisco ») pour tous les problèmes liés aux Services.
- Participer à des réunions périodiques avec le Client pour évaluer l'état des Services.
- Veiller à ce que les employés et sous-traitants de Cisco respectent les règles raisonnables du Client relatives au monde du travail, ainsi que ses conditions et règles de sécurité communiquées par écrit à Cisco avant le début des Services, dans la limite des obligations de Cisco définies dans la présente description de service. Il est toutefois entendu que le personnel et les sous-traitants de Cisco ne doivent être contraints ni de signer des accords individuels avec le Client ni de renoncer à des droits personnels.
- Fournir au personnel de l'équipe du projet de Cisco des badges qu'ils porteront en permanence pendant les activités du service sur le site du Client.
- Cisco se réserve le droit de déterminer quels membres de son personnel doivent être affectés à un projet en particulier, de remplacer ou de réaffecter ce personnel ou de sous-traiter à des tiers qualifiés tout ou partie du Service d'optimisation des produits sans fil aux termes des présentes. Le Client peut demander le retrait ou la réaffectation du personnel de Cisco à tout moment, toutefois il devra alors prendre en charge les coûts supplémentaires engendrés par ce retrait ou cette réaffectation du personnel de Cisco. Cisco ne saurait prendre en charge les frais entraînés par les retards engendrés par le retrait ou la réaffectation du personnel de Cisco.

Responsabilités générales du Client par rapport au service

Le Client devra se conformer aux obligations suivantes relatives aux Services généraux pour tout Service d'optimisation des produits sans fil spécifié dans le Devis :

- 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 de sécurité des réseaux 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. 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 dans cette Description de service (par exemple, présider les audioconférences hebdomadaires, faciliter la hiérarchisation des projets et des activités).
- S'assurer que le personnel d'ingénierie, 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 doit maintenir une administration réseau centralisée pour son Réseau pris en charge en vertu de la présente description de service, et être capable 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'examen.
- Si Cisco fournit des scénarios ou des Outils de collecte de données sur le site du Client, ce dernier devra s'assurer que ces outils ou scénarios sont situés dans une zone sécurisée, au sein d'un environnement Réseau protégé au moyen d'un pare-feu et sur un réseau local 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.
- Fournir une carte de topologie de Réseau, les détails de configuration et des renseignements sur les nouvelles fonctionnalités mises en œuvre, selon les besoins.
- Fournir la documentation sur les exigences, les conceptions de base et détaillées, les plans de mise en œuvre et les plans de test comme requis pour les services spécifiques.
- Informer sans délai Cisco de tout changement substantiel apporté au Réseau (p. ex. topologie, configuration, nouvelles versions IOS, déplacements, ajouts, modifications ou suppressions d'appareils).
- Si la composition du Réseau a été modifiée après l'entrée en vigueur de la présente 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 d'adresse électronique interne pour communiquer avec Cisco.
- Endosser la responsabilité globale de toute incidence des processus opérationnels 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.
- Fournir toutes les formations nécessaires portant sur la sûreté et la sécurité, le cas échéant.
- Le Client accepte de ne pas embaucher un employé actuel ou ancien de Cisco, qui participe à la prestation des Services en vertu de la présente description de service, pendant toute la durée du Service et pendant un (1) an après sa résiliation. Si le Client ne respecte pas cette obligation, il s'engage à payer à Cisco, à la date d'embauche de cet employé, des dommages-intérêts prédéterminés, et non une pénalité, équivalents à trois (3) fois le salaire annuel de cet employé. Si le paiement n'est pas effectué à cette date, le paiement des dommages-intérêts prédéterminés correspondra à six (6) fois la rémunération annuelle de cet employé.