« Service Description:
Cisco Subject Matter Expert Service »

Description du service :
Service d'assistance spécialisée de Cisco

Ce document doit être lu conjointement avec le document qui décrit comment Cisco fournit ses services (How Cisco Provides Services), qui est intégré par renvoi au présent document.

Ce document décrit le Service d'assistance spécialisée de Cisco, qui regroupe des services d'assistance à distance ou sur site, fournis par Cisco, qui comprennent des conseils et des indications de portée générale.

Hypothèses générales :

- La Description de service définit la portée des Services que Cisco fournira au Client. Cette Description de service ne s'applique à aucun achat de Produit ou de maintenance.
- Cisco ne fournit aucun élément livrable. Les Services regroupent des services d'assistance technique générale qui seront exécutés sous la direction générale du Client et qui seront gérés par celui-ci. 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.
  Les Services peuvent être exécutés par Cisco ou par des particuliers, des sous-traitants, des agents, des fournisseurs ou des structures employés par Cisco ou engagés par ce dernier sous contrat, à la discrétion de Cisco.

ACI et Nexus 9K (AS-AC-SMX)

Cisco offrira une assistance technique générale afin d'aider le Client avec les technologies et les produits couverts en vertu des solutions de la Trame ACI et de la Plateforme Nexus 9000 du centre de données Cisco.

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Expertise de bout en bout des solutions de la Trame ACI et de Cisco Nexus 9000.
- Capacité de faire des liens entre les multiples technologies afin d'aider le Client à planifier, concevoir et mettre en œuvre des solutions dans l'ensemble de ces produits dans un environnement de centre de données
- Cisco Certified Internetworking Expert (CCIE) ou équivalent.
- Conseils et recommandations sur une interface de technologies de couche 4/couche 7 avec les solutions ACI.
- Conseils et recommandations sur les aspects de la programmation de ces solutions.
- Création d'architecture pour les environnements réseau d'un centre de données du Client.

Automatisation, intégration et gestion (AS-OA-SMX)

Cisco offrira une assistance technique générale afin d'aider le Client avec les technologies et le produit couverts en vertu des Solutions d'automatisation, d'intégration et de gestion de Cisco. Ces solutions peuvent inclure ce qui suit : Cisco Cloud Center (CCC), UCS Director, Prime Service Catalog (PSC), Enterprise Cloud Suite (ECS) et d'autres solutions informatiques et d'automatisation du nuage de Cisco.

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Compréhension, identification et analyse des processus opérationnels ou flux de travail existants afin de recommander des améliorations des capacités d'automatisation.

- Conception et mise en œuvre des solutions et produits d'automatisation, d'intégration et de gestion de Cisco.
- Élaboration de plans détaillés pour intégrer les solutions et produits d'automatisation, d'intégration et de gestion de Cisco aux systèmes d'infrastructure tiers du Client (p. ex., gestion des adresses IP, base de données de gestion de la configuration, autorisation et authentification).

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Préparation de discussions sur l'état actuel et futur de la mise en œuvre.
- Création et mises à jour de processus opérationnels ou flux de travail existants en gérant les solutions et produits d'automatisation, d'intégration et de gestion Cisco du Client.
- Planification, création d'architecture, conception ou mise en œuvre d'une solution logicielle qui permet l'automatisation et l'orchestration ainsi que la résilience des solutions dans les processus opérationnels ou les flux de travail du Client en se basant sur les solutions et produits d'automatisation, d'intégration et de gestion de Cisco.
- Installation, configuration, tests, adaptation et intégration personnalisés des solutions et produits d'automatisation, d'intégration et de gestion de Cisco.
- Formation et mentorat individuel sur les solutions et produits d'automatisation, d'intégration et de gestion de Cisco.

Réseaux sans frontières (AS-RS-SMX)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Produits et technologies de routage et de commutation.
- Caractéristiques et fonctionnalités du logiciel réseau de Cisco.
- Conception de réseaux complexes de routage et de commutation, et configuration de dispositifs de routage et de commutation Cisco.
- Analyse des besoins en matière de services de mise en réseau.
- Produits et technologies d'accès définis par logiciel (SD-Access), y compris les réseaux de campus, la sécurité, les réseaux sans fil, les fonctions de gestion de réseau et les capacités d'automatisation du réseau.
- Analyse des exigences en matière de services de réseau aux fins d'identification pour la mise en œuvre d'une infrastructure compatible avec la technologie d'accès définis par logiciel ou la migration vers une telle infrastructure.
- Conception de trame d'accès définis par logiciel, segmentation et politique, automatisation du réseau, conception sans fil.
- Caractéristiques des logiciels Cisco et fonctionnalités de la trame d'accès définis par logiciel, moteur de services d'identité, réseau sans fil et automatisation réseau.
- Configuration de produits d'accès définis par logiciel, y compris le centre DNA, le moteur de services d'identité et les commutateurs Catalyst.
- Protocoles IP.
- Cisco Certified Internet Expert (CCIE)[MD] ou équivalent.

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Activités de développement et de gestion de l'architecture réseau globale, incluant des directives sur le développement des procédés des cadres architecturaux de l'infrastructure.
- le cycle de vie de l'architecture réseau et la méthodologie de développement associée.
- Organisation de séances de formation et de mentorat individuel sur les technologies de routage et de commutation.
- Définition ou analyse des exigences de services de mise en réseau.
- Conception de réseaux complexes de routage et commutation.
- Évaluation de l'état de préparation du réseau et des opérations afin de faciliter la conception et la mise en œuvre d'une solution d'accès définis par logiciel, ainsi que la mise en œuvre de capacités opérationnelles.
- Développement d'une solution livrable d'accès définis par logiciel, y compris une trame, la segmentation et les politiques de sécurité, ainsi que l'automatisation et l'analyse du réseau.
- Élaboration d'une stratégie et d'un plan de mise en œuvre détaillant les exigences relatives au déploiement, à l'intégration et à la gestion des accès définis par logiciel.
- Intégration d'une solution d'accès définis par logiciel à l'infrastructure réseau principale.
- Migration à partir d'un réseau existant à une solution d'accès définis par logiciel.
- Essais et validation de la conception et de la mise en œuvre de la solution d'accès définis par logiciel.
- Prestation d'une formation sur la solution d'accès définis par logiciel, y compris le centre DNA pour l'automatisation, l'assurance et l'analyse, le moteur de services d'identité pour la segmentation et la trame.

Visioconférences et messagerie infonuagiques (AS-MM-SMX)

Assistance technique générale visant à aider le Client avec les solutions et les produits de visioconférences et de messagerie instantanée pris en charge.

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Les produits et les technologies de visioconférences et de messagerie infonuagiques de Cisco comprennent notamment: Cisco Webex, Cisco Webex Meetings, Cisco Webex Teams, Cisco Webex Board, Cisco Webex Devices, le serveur de réunion Cisco Webex, Cisco Jabber (en nuage), les services hybrides Cisco, Cloud Connected Audio, les médias hybrides, Cisco Webex Edge, la fédération d'identité et l'authentification unique.
- La conception vidéo, la configuration, la mise en œuvre et la migration globales de la collaboration en nuage sont basées sur les pratiques de Cisco et de l'industrie pour aider le Client à atteindre ses objectifs commerciaux.
- Intégration avec l'environnement existant en vue d'appuyer l'expérience vidéo de la prochaine génération en fonction de la capacité du Client.
- Disponibilité du réseau et planification de la capacité.

Le Gestionnaire de projet de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification et conception des futures mises en œuvre et intégrations (p. ex., LDAP, AD, authentification unique, services hybrides) dans une perspective de création d'ingénierie.
- Fonctions/débogage des mises en œuvre et intégrations existantes d'un point de vue technique
- Processus global de mise en œuvre d'un point de vue technique (matériel, logiciel et réseau)

Le Spécialiste en ingénierie de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification et conception des futures mises en œuvre et intégrations (p. ex., LDAP, AD, authentification unique, services hybrides) dans une perspective de création d'ingénierie.
- Fonctions/débogage des mises en œuvre et intégrations existantes d'un point de vue technique
- Processus global de mise en œuvre d'un point de vue technique (matériel, logiciel et réseau)

L'Architecte des solutions de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification et conception des futures mises en œuvre et intégrations (p. ex., LDAP, AD, authentification unique, services hybrides) dans une perspective de création d'ingénierie.
- Fonctions/débogage des mises en œuvre et intégrations existantes d'un point de vue architectural.
- Processus général de mise en œuvre dans une perspective de création d'architecture (p. ex. solution globale, architecture technique, intégrations, déploiement d'utilisateurs, préparation du nuage et migration).

Centre de contact (AS-CC-SMX)

Cisco offrira une assistance technique générale afin d'aider le Client avec les produits, services et technologies du Centre d'appel unifié Unified Contact Center de Cisco.

Les ressources de Cisco seront compétentes en matière de planification et de conception des flux d'appels du Centre d'appel, de changements liés à la configuration et aux scripts, en également en matière de mentorat technique.

Le Consultant en applications de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Élaboration du règlement de l'entreprise, conception des flux d'appels, configuration et scripts à l'aide des meilleures pratiques de Cisco et du secteur.
- Planification et conception liées aux produits suivants : Unified Contact Center ICM Edition (centre d'appel unifié Édition ICM), Unified Contact Center Enterprise Edition (centre d'appel unifié Édition d'entreprise), IP Interactive Voice Response (système de réponse vocale interactif IP) et Customer Voice Portal (système de réponse vocale).
- Remontée des dossiers ouverts au Centre d'assistance technique Cisco TAC par le Client en ce qui concerne les produits de la solution unifiée de centre de relations clients énumérés ci-dessus.

Le Spécialiste en ingénierie des applications sur mesure de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Élaboration personnalisée des produits Cisco à l'aide des interfaces de programmation d'application (API) des produits. Sont compris : le développement CTI, CTIOS, CRM tiers ainsi que des applications élaborées sur mesure, la création de rapports personnalisés et le système de réponse vocale pour le Client (Customer Voice Portal).
- Remontée des dossiers ouverts au Centre d'assistance technique Cisco TAC par le Client en ce qui concerne les produits de la solution unifiée de centre de relations clients énumérés ci-dessus.

Le Spécialiste en ingénierie et consultant réseau de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification et conception liés aux produits Unified Contact Center Enterprise de Cisco suivants : Unified Contact Center ICM Edition (centre d'appel unifié Édition ICM), Unified Contact Center Enterprise Edition (centre d'appel unifié Édition d'entreprise) et Customer Voice Portal (système de réponse vocale).
- Remontée des dossiers ouverts au Centre d'assistance technique Cisco TAC par le Client en ce qui concerne les produits de la solution unifiée de centre de relations clients énumérés ci-dessus.
- Déploiement global du Centre d'appel selon les meilleures pratiques de Cisco et du secteur.

L'Architecte des solutions de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur les points suivants :

- Ingénierie architecturale du Centre d'appel unifié visant à formuler des recommandations sur la normalisation, la virtualisation et la tolérance aux pannes des technologies de centre d'appel existantes ou nouvelles sur tous les centres du Client.
- Identification de la conception générale du centre d'appel qui répondra aux exigences commerciales du Client.
- Déploiement global du Centre d'appel selon les meilleures pratiques de Cisco et du secteur.
- Processus de dimensionnement du Centre d'appel.
- Traitement des problèmes découlant des produits Unified Contact Center Enterprise de Cisco suivants : Unified Contact Center ICM Edition (centre d'appel unifié Édition ICM), Unified Contact Center Enterprise Edition (centre d'appel unifié Édition d'entreprise) et Customer Voice Portal (système de réponse vocale).
- Remontée des dossiers ouverts au Centre d'assistance technique Cisco TAC par le Client en ce qui concerne les produits de la solution unifiée de centre de relations clients énumérés ci-dessus.

Mise en réseau de centre de données (DCN) (AS-DS-SMX)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Produits et technologies DCN de Cisco, y compris SAN, ANS, les commutateurs Nexus (1000V, 2000, 5000, 6000, 7000), la trame unifiée, l'interconnexion de centre de données (OTV, chemin de trame, vPC), la mobilité de la charge de travail (LISP).
- Cisco Certified Internet Expert (CCIE)MD ou équivalent.
- Réalisation d'évaluations techniques.

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Création d'architecture pour les environnements réseau d'un centre de données.
- Planification, conception et mise en œuvre des produits Cisco au centre de données du Client.

Services consultatifs industriels de l'IDO (AS-IN-SMX)

Cisco offrira une assistance technique générale afin d'aider le Client avec les produits et technologies de l'IDO de Cisco.

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Mise en réseau Internet qui peut inclure une certification Cisco Certified Internet Expert (CCIE) ou des compétences équivalentes.
- Planification, conception, mise en œuvre et exploitation de systèmes et solutions de l'IDO.
- Conduite d'évaluations techniques pour les solutions technologiques de l'IDO.

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Mise en œuvre, configuration et provisionnement d'infrastructure Cisco pour la prise en charge des technologies de l'IDO.
- Transfert de l'information, transfert de connaissances et mentorat individuel se rapportant aux technologies de l'IDO.
- Assistance technique au Client pendant son déploiement des solutions technologiques de l'IDO.

Réseau sans fil (AS-WN-SMX)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Justification de la valeur commerciale, architecture de l'entreprise, stratégie d'administration réseau, intégration de solutions ou conception et gestion des programmes.
- Planification, conception, mise en œuvre, fonctionnement et optimisation des réseaux sans fil et IP
- Conception et optimisation d'un réseau (voix et données) sans fil convergent
- Caractéristiques et fonctionnalités des logiciels Cisco.
- Configuration d'appareils de routage et de commutation sans fil et filaires
- Définition ou analyse des exigences de services de mise en réseau.
- Technologies mobiles et expertise dans la planification, la conception, la mise en œuvre, le fonctionnement et l'optimisation d'un réseau mobile.
- SS7 over IP (point de transfert IP).
- Meilleures pratiques de Cisco ainsi que celles en vigueur au sein du secteur concernant la technologie IPRAN et l'environnement connexe.
- Liaison secondaire mobile avec déploiements d'intégration et de validation : CSR, routeur d'agrégation, MWR2941, ASR901, 7600, ASR903, ASR9k
- Définition et/ou analyse des exigences en matière de transport mobile et des solutions de conception pour aider le Client à satisfaire aux exigences de la Solution de transport mobile unifiée MPLS (UMMT).
- Synchronisation par paquet : 1588v2, SynchE.
- Cisco Certified Internet Expert (CCIE)[MD] ou équivalent.

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Conception, configuration, test et dépannage détaillés.

Systèmes d'assistance opérationnelle (OSS) (AS-MO-SMX)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Systèmes d'assistance opérationnelle et architectures des systèmes d'administration réseau.
- Analyse des exigences des Systèmes d'assistance opérationnelle et des exigences concernant les architectures de systèmes d'administration réseau.
- Compréhension des opérations normalisées du secteur et des cadres d'administration réseau, notamment FCAPS, eTOM et ITIL

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification, conception, mise en œuvre et exploitation des Systèmes d'assistance opérationnelle et d'administration réseau.
- Mise en œuvre, configuration et provisionnement des outils d'administration réseau et d'exploitation Cisco
- Organisation de séances de formation et de mentorat individuel sur le système d'assistance opérationnelle.

Optique (AS-ON-SMX)

Le client s'engage à fournir tout équipement ou outil de test nécessaire pendant toute la durée de la mission.

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Produits et technologies optiques de Cisco, y compris SONET, SDH et DWDM.
- Configuration et test des produits optiques de Cisco.

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Création d'architecture pour les environnements de réseaux optiques du Client.
- Planification, conception et mise en œuvre des produits optiques de Cisco.
- Environnements de réseaux optiques des évaluations techniques.
- Séances de formation et de mentorat individuel sur la technologie optique.

Sécurité (AS-NS-SMX)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Produits et technologies de sécurité, y compris la sécurité IOS, la détection et la prévention des intrusions, le contrôle des admissions sur le réseau, l'accès à distance, la protection des systèmes hôtes, le contrôle de périmètre et les réseaux privés virtuels (RPV).
- Analyse des spécifications de logiciels, comprenant les outils de gestion de la sécurité.
- Compréhension, définition et atténuation des risques de sécurité qui influent sur les exigences de conformité.
- Analyse des exigences de sécurité pour les centres de données, solutions de communications unifiées et environnements sans fil.
- Cisco Certified Internet Expert (CCIE)MD ou équivalent.

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Intégration des solutions de sécurité avancée de Cisco à l'infrastructure réseau de base offrant ainsi une expérience de sécurité de bout en bout
- Migration des produits existants vers des solutions de sécurité de nouvelle génération.
- Évaluations techniques de la sécurité et de la vulnérabilité de l'architecture de sécurité ainsi que des divers systèmes, applications et périphériques réseau.
- Élaboration d'une architecture de sécurité détaillée.
- Évaluation de l'état de préparation du réseau en vue d'aider le Client dans le cadre du déploiement d'une nouvelle solution de sécurité, notamment l'infrastructure informatique, les périphériques de sécurité, l'exploitation des logiciels et les procédures de gestion de la sécurité.
- Élaboration des conceptions de sécurité détaillées, notamment les schémas de réseau, les règles et rapports du système et les configurations des logiciels d'échantillonnage pour les protocoles, les politiques et les fonctionnalités.
- Élaboration d'une stratégie et d'un plan de mise en œuvre détaillant les exigences relatives au déploiement, à l'intégration et à la gestion.
- Installation, configuration, test, adaptation et intégration sur mesure d'une solution de sécurité.
- Planification, conception et mise en œuvre de solutions de sécurité.
- Test d'une solution de sécurité pilote afin de vérifier que les performances attendues ont bien été atteintes.

Conseil en sécurité (AS-SE-SMX)

Cisco offrira une assistance d'ordre général aux Clients pour les aider à mettre en œuvre les tactiques ou la stratégie de sécurité, notamment les modèles commerciaux pour la gestion des menaces, la gestion des risques et de la conformité, l'infonuagique, la mobilité et l'Internet des objets (IDO).

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Menaces et vulnérabilités potentielles, cadres de gestion des risques et de la conformité, et stratégies de sécurité adoptées dans le cadre de la numérisation.
- Gestion des vulnérabilités et tests de pénétration.
- Pratiques relatives à la sécurité et à la conformité, et capacité à fournir un mentorat stratégique.
- Planification et exécution des stratégies liées à l'infonuagique, à la mobilité et à l'IDO.

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Création d'une stratégie de sécurité et établissement du modèle de gouvernance pour le développement des politiques et des programmes de sécurité.
- Planification et exécution de :
    - Programmes de gestion des risques et de la conformité, ainsi que des programmes de tierces parties.
    - Programmes de gestion des vulnérabilités et de tests de pénétration.
    - Programmes de cycle de vie pour le développement logiciel sécurisé (SDLC).
    - Programmes liés à la gestion des incidents (IR), à la gestion des menaces et aux centres d'opérations de sécurité (SOC).

Collaboration vidéo (AS-VC-SMX)

Cisco offrira une assistance technique générale pour aider le Client avec les terminaux et l'infrastructure de collaboration vidéo pris en charge.

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Les produits et technologies de Collaboration vidéo de Cisco liés aux terminaisons et à l'infrastructure, y compris, mais sans s'y limiter : contrôle des appels (solutions Cisco Unified Communications Manager), passerelles, acheminement des appels, enregistrement et diffusion, conférences, transcodage et autres domaines d'intervention applicables.

Le Gestionnaire de projet de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Élaboration du plan de projet pour aider le Client à identifier les étapes, les dépendances et les délais nécessaires associés aux projets de collaboration vidéo convenus.
- Processus de mise en œuvre global du point de vue de la gestion de projets (coordination du groupe d'utilisateurs, préparation de l'utilisateur et calendrier)

Le Spécialiste en ingénierie de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification et conception des futurs mises en œuvre et intégrations d'un point de vue technique
- Fonctions/débogage des mises en œuvre et intégrations existantes d'un point de vue technique
- Processus global de mise en œuvre d'un point de vue technique (matériel, logiciel et réseau)
- Opérations d'un point de vue technique (p. ex. surveillance proactive, sauvegardes)

L'Architecte des solutions de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification et conception des futures mises en œuvre et intégrations d'un point de vue architectural.
- Fonctions/débogage des mises en œuvre et intégrations existantes d'un point de vue architectural.
- Activités de planification et de validation de programme, comprenant des cas d'utilisation, des activités de formation, la gestion des communautés et des critères de réussite.
- Processus général de mise en œuvre dans une perspective de création d'architecture (p. ex. solution globale, architecture technique, intégrations, déploiement d'utilisateurs).
- Déploiements d'utilisateurs en cours, entretien de la feuille de route, collecte et hiérarchisation réactives des exigences.

Communications unifiées (AS-UC-SMX)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Conception, déploiement et migration d'une infrastructure de communications unifiées (UC) de Cisco.
- Lancements de nouveaux produits de points de terminaison et d'infrastructure de communications unifiées Cisco.
- Versions d'applications logicielles de communications unifiées Cisco.
- Plans d'acheminement des appels, signalisation et protocoles multimédias.
- Sécurité des applications UC et de l'infrastructure UC.
- Passerelle et solutions d'interconnectivité.
- Au moins deux des domaines suivants : interconnexion de réseaux IP; commutation réseau local/réseau WAN; intégration de protocoles de routage de couche 3 et de couche 4; ATM; et technologies vocales.
- Dépannage d'interconnexion de réseaux dans un environnement de grande envergure.
- Conception du réseau à grande échelle.
- Compétences de réseaux IP couvrant spécifiquement les conditions pour réussir le déploiement d'une infrastructure UC.
- Conception de plan de numérotation de téléphonie et de routage des appels ainsi que des protocoles de contrôle, par exemple H.323, Q.signaling, réception et transmission (E&M), interface à débit primaire (PRI) ISDN, FXO (Foreign Exchange Office), FXS (Foreign Exchange Station), PLAR (Private Line Automatic Ringdown), service téléphonique de base, signalisation voie par voie (CAS), commutateur de services liés au contenu (CSS), protocole d'ouverture de session (SIP), G.711/G.723/G.726/G.729, ID de l'appelant et sélection directe à l'arrivée (DID).
- Technologies actuelles omniprésentes et technologies avancées.

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Conception, migration et déploiement globaux de communications unifiées pour aider le Client à atteindre ses objectifs commerciaux.
- Transmission au Client des meilleures pratiques de Cisco ainsi que celles en vigueur au sein du secteur concernant la conception, le déploiement et la migration des communications unifiées.
- Administration réseau, disponibilité du réseau et planification de la capacité.
- Participation aux appels sur l'état et aux réunions de planification avec l'équipe élargie.

Unified Computing Systems (UCS) (AS-CS-SMX)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Technologies et produits Cisco UCS.
- Meilleures pratiques de Cisco et du secteur concernant la conception et la mise en œuvre de la technologie UCS.
- Certifications telles que VCP, CCIE ou compétences équivalentes.

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Analyse des exigences de traitement du Client.
- Planification, élaboration d'architecture, conception ou mise en œuvre des environnements de traitement et de virtualisation du Client.
- Élaboration d'une conception UCS détaillée.
- Activités de migration des produits du Client vers une plateforme UCS.
- Installation, configuration, test, adaptation et intégration sur mesure d'une solution de serveur.
- Test d'une solution UCS pilote afin de vérifier que les caractéristiques opérationnelles attendues de la plateforme UCS ont bien été atteintes
- Organisation de séances de formation et de mentorat individuel sur la technologie UCS.

Communications unifiées hébergées (AS-HU-SMX)

Cisco offrira une assistance technique générale pour aider le Client dans le contexte du déploiement des communications unifiées hébergées prises en charge :

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- L'architecture des communications unifiées hébergées de Cisco, y compris le matériel et les logiciels requis et les configurations système, de même que d'autres domaines d'intérêt pertinents.

Le Gestionnaire de projet de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Élaboration du plan de projet pour aider le Client à définir les étapes, les dépendances et les délais nécessaires associés aux projets de communications unifiées hébergées convenus.
- Processus de mise en œuvre global du point de vue de la gestion de projets (coordination du groupe d'utilisateurs, préparation de l'utilisateur et calendrier)

Le Spécialiste en ingénierie de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification et conception des futurs mises en œuvre et intégrations d'un point de vue technique
- Fonctions/débogage des mises en œuvre et intégrations existantes d'un point de vue technique
- Processus global de mise en œuvre d'un point de vue technique (matériel, logiciel et réseau)
- Opérations d'un point de vue technique (p. ex. surveillance proactive, sauvegardes)

L'Architecte des solutions de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification et conception des futures mises en œuvre et intégrations d'un point de vue architectural.
- Fonctions/débogage des mises en œuvre et intégrations existantes d'un point de vue architectural.
- Activités de planification et de validation de programme, comprenant des cas d'utilisation, des activités de formation, la gestion des communautés et des critères de réussite.
- Processus général de mise en œuvre dans une perspective de création d'architecture (p. ex. solution globale, architecture technique, intégrations, déploiement d'utilisateurs).
- Déploiements d'utilisateurs en cours, entretien de la feuille de route, collecte et hiérarchisation réactives des exigences.

Communications unifiées en nuage (AS-CU-SMX)

Cisco offrira une assistance technique générale pour aider le Client dans le contexte du déploiement des communications unifiées en nuage prises en charge :

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- L'architecture des communications unifiées en nuage de Cisco, y compris le matériel et les logiciels requis et les configurations système, de même que d'autres domaines d'intérêt pertinents.

Le Gestionnaire de projet de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Élaboration du plan de projet pour aider le Client à définir les étapes, les dépendances et les délais nécessaires associés aux projets de communications unifiées en nuage convenus.
- Processus de mise en œuvre global du point de vue de la gestion de projets (coordination du groupe d'utilisateurs, préparation de l'utilisateur et calendrier)

Le Spécialiste en ingénierie de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification et conception des futurs mises en œuvre et intégrations d'un point de vue technique
- Fonctions/débogage des mises en œuvre et intégrations existantes d'un point de vue technique
- Processus global de mise en œuvre d'un point de vue technique (matériel, logiciel et réseau)
- Opérations d'un point de vue technique (p. ex. surveillance proactive, sauvegardes)

L'Architecte des solutions de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification et conception des futures mises en œuvre et intégrations d'un point de vue architectural.
- Fonctions/débogage des mises en œuvre et intégrations existantes d'un point de vue architectural.
- Activités de planification et de validation de programme, comprenant des cas d'utilisation, des activités de formation, la gestion des communautés et des critères de réussite.
- Processus général de mise en œuvre dans une perspective de création d'architecture (p. ex. solution globale, architecture technique, intégrations, déploiement d'utilisateurs).
- Déploiements d'utilisateurs en cours, entretien de la feuille de route, collecte et hiérarchisation réactives des exigences.

Transmission par paquets (AS-PC-SMX)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Gamme Réseau mobile de transmission par paquets de Cisco, y compris le produit ASR5000 et les technologies connexes.
- Technologies de l'Internet mobile et expertise dans la planification, la conception, la mise en œuvre, le fonctionnement et l'optimisation d'un réseau mobile.
- Communication au Client des meilleures pratiques de Cisco ainsi que celles en vigueur au sein du secteur concernant le réseau mobile de transmission par paquets et l'environnement connexe.
- Compréhension des technologies de réseaux mobiles sans fil 3G et 4G. Cette compétence est complémentaire avec la connaissance des technologies Wi-Fi des fournisseurs de services.
- Intégration et validation d'un ou de plusieurs des services ci-après activés sur ASR5000 : PDSN, HA, GGSN, PDIF, PDG, PCSCF, ICSCF, PGW, SGW, ASNGW, TTG, SGSN, MME, IPSG, EWAG et HNBGW.
- Activation des services à valeur ajoutée ASR5K en ligne, par exemple : interface Gx, prépayée, QoS (Qualité de service), pare-feu et contrôle parental.
- Caractéristiques et fonctionnalités du logiciel ASR5000 de Cisco.
- Définition ou analyse des exigences relatives au réseau mobile et création de solutions pour aider le Client à répondre à ces exigences.

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Conception des flux d'appels mobiles, intégration des systèmes et solutions et activités de migration pour aider le Client à satisfaire ses besoins professionnels et techniques.
- Préparation des plans de migration et d'ingénierie et des méthodes procédurales (MOP), et prise en charge de l'exécution des procédures MOP.

- Assistance offerte à l'équipe d'exploitation concernant la gestion de la technologie ASR5000 et la collecte des indicateurs clés de performance (KPI).
- Organisation de séances de formation et de mentorat individuel sur la technologie Internet mobile.

Accès par câble (AS-CA-SMX) *

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec les produits, services et technologies liés à l'accès par câble. Les ressources Cisco doivent posséder l'ensemble d'aptitudes et de compétences que voici :

- Comprendre le fonctionnement des composants d'accès par câble de Cisco au quotidien.
- Avoir une connaissance approfondie des sujets suivants en matière d'accès par câble : DOCSIS, CCAP Core, DOCSIS et accès vidéo, PacketCable, nœuds HFC.
- Expérience en matière de configuration, de provisionnement, de mise en œuvre et d'essai des composants d'accès par câble de Cisco.
- Aider le Client à planifier, concevoir et mettre en œuvre les composants d'accès par câble de Cisco.
- Capacité à dépanner les problèmes importants et complexes d'accès par câble, à en analyser la cause première et à proposer des recommandations.
- Expertise technique pour aider le Client avec l'évaluation de la préparation, la planification et la conception des déploiements et de l'intégration d'une solution d'accès par câble de prochaine génération.
- Aider le Client avec la préparation des services d'accès par câble de prochaine génération dans la prise en charge de la feuille de route du Client afin d'intégrer les produits d'accès par câble de Cisco ou de faire leur migration.
- Connaissances liées à l'intégration et à la migration de nouvelles solutions d'accès par câble de Cisco au sein de l'infrastructure existante du Client et capacité à utiliser conjointement les applications provenant de plusieurs fournisseurs ou des composants avec la solution Cisco.
- Maîtrise de l'architecture DAA (Distributed Access Architecture) ainsi que de l'automatisation des flux de travail.
- Capacité à fournir les meilleures pratiques de Cisco et du secteur, à dispenser des séances de transfert de connaissances ou de mentorat concernant la technologie d'accès par câble de Cisco.
- Réseau d'interconnexion convergent (CIN) pour les réseaux d'accès par câble Cisco; Plateformes fondées sur Cisco XR-540/560 et NC-5500.

* Voici des exemples de solutions d'accès par câble :

- CCAP/Core : cBR-8, appliance cNBR
- Appareils RPHY : RPD-120, iRPD-120, RPD-220, RPHY300/600, RPHY7200
- Composants HFC : nœuds GS7K 1.2 GHz, nœud intelligent GS7K 1.2 GHz
- Gestion/orchestration : Gestion RPD SmartPHY, gestion iNode