



Description du service : Broadband Cable Optimization Support Services

Ce document décrit les services Broadband Cable Optimization Support Services de Cisco.

Documents connexes : ce document doit être consulté conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ : (1) Glossaire, (2) Liste des services non couverts, et (3) Directives de gravité de Cisco. Tous les termes en lettres capitales utilisés dans cette description revêtent la signification présentée dans le glossaire de termes.

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, Master Services Agreement) ou tout autre contrat de Services équivalent qui vous lie à Cisco. En cas de conflit entre la présente description de service et votre contrat MSA (ou équivalent), cette description de service fait foi.

Ce service Broadband Cable Optimization Support Service complète l'accord d'assistance en cours et n'est disponible que lorsque tous les produits du réseau du Client sont pris en charge par le Service d'optimisation du prestataire de services de la technologie Foundation de Cisco. Cisco s'engage à fournir le service Broadband Cable Optimization Support Service décrit ci-dessous comme sélectionné et détaillé sur le bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco fournit un devis pour les Services (« Devis ») précisant l'étendue des Services et la durée de prestation de ces Services par Cisco. Cisco reçoit un bon de commande faisant référence au Devis sur lequel les parties se sont mises d'accord, et entérinant en outre les conditions du présent document. La disponibilité des Services décrits aux présentes et la fourniture des Services peuvent varier d'une région géographique à l'autre.

Broadband Cable Optimization Support Service

Résumé du Service

Le service Broadband Cable Optimization Support Service fournit une assistance spécifique au câble à large bande passante pour votre personnel d'assistance réseau sous la forme d'une assistance à la conception, d'une assistance logicielle, d'une assistance applicative, d'une assistance CMTS (Cable Modem Termination System) et de modules de services de formation continue. Les technologies suivantes sont prises en charge en vertu de la présente description de service :

- Système de terminaison de modem par câble
- Broadband Access Control for Cable (« BACC »)/ Cisco Network Registrar (« CNR »)

Les Services effectués en vertu de cette description de service qui sont comparables aux Services effectués en vertu du Service d'optimisation du prestataire de services de la technologie Foundation seront élaborés en fonction de l'assistance au service d'origine présentée ici et se concentreront sur la technologie spécifique décrite dans la description de service.

Responsabilités de Cisco

Le service Broadband Cable Optimization Support Service consiste en la prestation, au minimum, d'une assistance à la conception, conformément aux Services décrits ci-dessous, que Cisco fournira aux heures de bureau standard (sauf indication contraire) pour le réseau du Client. Cisco s'engage à fournir l'assistance générale suivante pour tous les Services sélectionnés par le Client en vertu du Service d'assistance à l'optimisation de câble à large bande passante :

Assistance générale

- Désignation d'un ingénieur (« Ingénieur de l'équipe Broadband Cable ») faisant office d'interlocuteur principal avec le chef de projet du Client.
- Participation à des visites régulières chez le Client comme requis par le chef de projet, soit par téléphone soit en personne, pour analyser les prestations (éléments livrables) et les activités et planifier le prochain trimestre. Les visites en personne ne doivent pas dépasser huit (8) jours cumulés. Toutes les visites supplémentaires seront convenues au tarif de main-d'œuvre et de déplacement de Cisco.
- Désignation de l'ingénieur devant travailler avec les chefs de projet de Cisco et de l'ingénieur principal de l'équipe Broadband Cable.
- Participation à des conférences téléphoniques périodiques (généralement hebdomadaires) pour analyser le statut du réseau du Client, la planification et les Services fournis.
- Contrôle d'un alias de messagerie spécifique au Client pour faciliter les communications avec l'ingénieur principal de l'équipe Broadband Cable ainsi que les ingénieurs de l'équipe Broadband Cable de Cisco.
- L'ingénieur de l'équipe Broadband Cable peut utiliser les données, scripts ou outils internes

fournis par le Client afin de l'assister dans la collecte des données issues du réseau du Client.

Assistance à la conception

• Rapport de conception détaillée

- Consultation du personnel de mise en réseau du Client lors d'une série de réunions visant à développer une compréhension approfondie des exigences du Client pour la conception du réseau, avec une emphase particulière sur des sujets tels que la résilience, la récupération automatique, l'évolutivité, la récupération après sinistre, la continuité de l'activité, la virtualisation, les exigences de trafic d'applications et la capacité de gérer des demandes de trafic accrues ainsi qu'une priorisation via la Qualité de Services (QoS, quality-of-service).
- Fourniture d'un rapport de conception détaillé avec des recommandations qui prennent en considération, entre autres choses, les éléments suivants :
 - Objectifs, priorités et exigences de conception du Client.
 - Analyse de l'impact des nouvelles exigences sur le réseau existant.
 - Architecture et topologie du réseau comprenant le déploiement du produit BTS 10200 de Cisco.
 - Sélection et configuration des protocoles.
 - Sélection et configuration des fonctionnalités.
 - Considérations relatives à la sécurité.

• Conseils sur la conception

- Fourniture de conseils de conception continue pouvant comprendre, entre autres, les éléments suivants :
 - Analyse des objectifs, priorités et exigences de conception du Client.
 - Analyse de l'impact des nouvelles exigences sur le réseau existant.
 - Analyse de l'architecture et de la topologie du réseau.
 - Intégration et points d'agrégation pour le déploiement du câble à large bande passante y compris les protocoles, la sécurité et d'autres considérations.

- Discussions concernant l'environnement d'applications de câble à large bande passante, les exigences de bande passante, la classe et la qualité de service (QoS), les instructions pour le test des types de câble à large bande passante, les recommandations de configuration.
- Scénarios de déploiement de câble à large bande passante, recommandation de meilleures pratiques pour le câble à large bande passante, recommandations de configuration,

Assistance logicielle

• Rapport de recommandations pour les logiciels

- Fourniture d'un rapport proactif de recommandations pour les logiciels (chaque rapport couvre un seul logiciel), qui peut inclure :
 - Analyse des nouvelles versions logicielles (bogues pour CMTS et/ou BACC/CNR pour ce domaine ou point spécifique du réseau)
 - Recommandations logicielles générales pour le test et le déploiement de mise à niveau du jeu de fonctionnalités ou attente d'une version de maintenance à venir.
 - Plan de contingence pour la transition logicielle dans l'environnement de réseau du Client.

• Assistance des logiciels d'application

- Fourniture d'une assistance aux applications BACC/CNR :
 - Fourniture d'une assistance à la mise à niveau pour la Méthode de procédure (MOP, Method of Procedure) jusqu'à huit (8) heures, avec préavis de cinq (5) jours.
 - Fourniture d'un conseil technique sous la forme d'une assistance par messages électroniques, par messagerie instantanée ou par téléphone.

• Assistance CMTS

- Fourniture d'une assistance CMTS :
 - Fourniture d'un conseil technique sous la forme d'une assistance par messages électroniques, par messagerie instantanée ou par téléphone

Formation continue

- **Mentorat et transfert des connaissances.**

- Fourniture de formation technique informelle sur des sujets convenus et pertinents pour les produits et les technologies Cisco. Une telle formation sera fournie par l'ingénieur de l'équipe Broadband Cable ou un autre ingénieur Cisco senior.

Responsabilités du Client

• Responsabilités d'ordre général

- Désignation d'au moins deux (2) mais pas plus de six (6) représentants techniques dans chaque domaine couvert par le câble à large bande passante, y compris les passerelles et la voix sur IP, qui doivent être des employés du Client dans un centre d'assistance centralisé du réseau (centre d'assistance technique du Client), pour agir en tant qu'interface principale technique pour l'ingénieur de l'équipe Broadband Cable désigné par Cisco. Le Client désignera des ingénieurs contacts seniors dotés de l'autorité appropriée pour apporter les modifications nécessaires à la configuration du réseau. Un individu, qui est membre senior de la direction ou du personnel technique, sera désigné en tant qu'interlocuteur principal du Client pour gérer la mise en œuvre des Services en vertu de la présente description de service (par exemple, pour assister aux conférences téléphoniques hebdomadaires, aider à la hiérarchisation des projets et des activités).
- Le centre d'assistance technique du Client doit maintenir une gestion réseau centralisée pour 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.
- Le Client fournira un accès électronique suffisant à son réseau à Cisco pour permettre à son ingénieur de l'équipe Broadband Cable désigné de fournir une assistance.
- Si Cisco fournit des outils ou des scripts de collecte de données sur le site du Client, le Client doit s'assurer que ces outils ou scripts sont situés dans une zone sécurisée, dans un environnement réseau protégé au moyen d'un pare-feu et sur un réseau local sécurisé, sous clef et avec accès limité aux employés du Client ou des sous-traitants qui ont besoin d'accéder aux outils de collecte de données des outils et / ou ont besoin de connaître le contenu des résultats des outils de collecte de données. Dans le cas où les outils de collecte de données fournis par Cisco sont des logiciels, le Client s'engage à mettre à disposition des ordinateurs appropriés et à télécharger les logiciels nécessaires. Le Client demeure responsable de

tout dommage, de toute perte ou de tout vol des outils de collecte de données dans ses locaux.

- Le Client doit fournir une carte de topologie réseau, des informations de configuration ainsi que des informations sur les nouvelles fonctionnalités mises en œuvre en fonction des besoins.
- Avertir l'ingénieur de l'équipe Wireless Broadband Cable de Cisco de tout changement important sur le réseau (par exemple, la topologie, la configuration, de nouvelles versions d'IOS).
- Dans le cas où la composition du réseau est modifiée, après l'entrée en vigueur des Services présentés dans cette description de service, le Client est tenu d'en informer Cisco par écrit dans les dix jours (10) suivant la modification. Cisco peut demander la modification des frais si la composition du réseau a augmenté au-delà du Devis d'origine pour les Services.
- Création et gestion d'un alias de messagerie interne pour la communication avec l'ingénieur de l'équipe Broadband Cable de Cisco.
- Le Client doit endosser la responsabilité globale de tout l'impact des processus métier et de toutes les mises en œuvre de changement de processus.

Assistance à la conception

- Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à :
 - Fournir le document de conception de bas niveau décrivant l'ensemble des exigences techniques spécifiques et des objectifs de conception. Le niveau de détail doit être suffisant pour être utilisé comme entrée pour un plan de mise en œuvre.
 - Vérifier que les principales parties prenantes à la conception détaillées et les décideurs sont disponibles pour participer lors de l'exécution du Service.
 - Fournir ou obtenir des informations supplémentaires nécessaires à l'effort de conception (par exemple, caractéristiques de trafic actuel et prévu).

Stratégie logicielle

- Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à fournir les éléments suivants :

- Informations sur les versions actuelles s'exécutant sur le réseau et sur les modèles de configuration actuelle.
- Informations sur l'activité et les exigences techniques du Client pour les nouvelles versions de logiciels.
- Vérification des détails des changements planifiés avec l'ingénieur de l'équipe Broadband Cable.
- Informations sur le processus de certification du Client et sur le processus de test en laboratoire.
- Informations sur le processus de contrôle du changement du Client.

Assistance des logiciels d'application

- Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à fournir les éléments suivants :
 - Informations sur tous les accords de niveau de Services ou sur les exigences de performances du réseau.
 - Informations sur les applications critiques prises en charge par le réseau.
 - Informations sur les applications critiques et sur leurs schémas de priorité.
 - Informations sur les plans du Client pour la continuité de l'activité, la consolidation et la virtualisation.
 - Informations sur les changements liés au mélange d'applications et à la croissance du réseau attendus.
 - Activités de collecte de données comme requis pour faciliter les analyses spécifiques de Cisco.
 - Informations sur toutes les mises en œuvre technologiques avancées futures.

Assistance CMTS

- Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à fournir les éléments suivants :
 - Informations sur tous les accords de niveau de Services ou sur les exigences de performances du réseau.
 - Informations sur les applications critiques prises en charge par le réseau.
 - Informations sur les applications critiques et sur leurs schémas de priorité.

- Informations sur les plans du Client pour la continuité de l'activité, la consolidation et la virtualisation.
- Informations sur les changements liés au mélange d'applications et à la croissance du réseau attendus.
- Activités de collecte de données comme requis pour faciliter les analyses spécifiques de Cisco.
- Informations sur toutes les mises en œuvre technologiques avancées futures.

Formation continue

- Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à fournir les éléments suivants :
 - Détails des exigences du Client sur les sujets qu'il souhaite voir couvrir par le transfert et le mentorat avec des informations sur les jeux de compétences de l'audience.
 - Vérification que les installations et les équipements adéquats sont disponibles pour héberger des sessions de mise à jour technique informelles.