



Description de service : Service Wireless LAN Optimization Support

Le présent document décrit le service Wireless LAN Optimization Support.

Documents connexes : ce document doit être consulté conjointement avec les documents suivants (en anglais), également présents sur le site www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ : (1) Glossaire ; (2) Liste des services non pris en charge ; 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 ces services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à votre contrat cadre de services (MSA, Master Services Agreement), contrat de services complémentaires (ASA, Advanced Services Agreement) ou tout autre contrat de services équivalent qui vous lie à Cisco. S'il n'est pas déjà couvert dans votre MSA ou accord de service 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 équivalent), cette description de service fait foi.

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. Il ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat (s'il en existe un) qui régit les conditions de ce service est celui établi entre vous et votre revendeur agréé Cisco. Votre revendeur agréé Cisco doit vous fournir ce document. Sinon, vous pouvez en obtenir une copie ainsi que d'autres descriptions de services Cisco à l'adresse suivante : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/.

Service Wireless LAN Optimization Support

Résumé du service

Le service Wireless LAN Optimization Support fournit les services suivants de prise en charge des produits sans fil de la gamme Cisco :

Examen de la conception détaillée du WLAN

Conseils de conception du WLAN

Recommandations proactives pour les logiciels WLAN

Alertes de sécurité des logiciels WLAN

Assistance aux modifications du WLAN

Évaluation du réseau WLAN

Analyse des performances du WLAN

Évaluation de la gestion des risques d'opérations WLAN

Session de transfert des connaissances WLAN à distance

Service de connaissances sans fil

Cisco s'engage à fournir le service Wireless LAN Optimization Support 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 doit recevoir un bon de commande faisant référence au devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les termes dudit document. Les produits suivants sont pris en charge en vertu de la présente description de service :

Points d'accès et ponts : séries Aironet – 1130AG, 1140, 1240AG, 1250, 1300, 1400, 1500
Contrôleurs WLAN: séries – 4400, 2100, 5500
Commutateurs et routeurs sans fil :

Module de services sans fil Cisco Catalyst 6500

Contrôleur LAN sans fil intégré Cisco Catalyst 3750G

Module de contrôleur LAN sans fil Cisco

Routeur sans fil et mobile série 3200 de Cisco

Gestion du WLAN

Système de commande sans fil WCS de Cisco

Navigateur de système de commande sans fil WCS de Cisco

Serveur de géolocalisation Cisco

Moteur de solution WLAN de Cisco (WLSE)

Moteur de services de mobilité 3310 de Cisco

La quantité de tout rapport et efforts pour les activités décrites dans la présente variera selon les besoins du client et selon ce sur quoi le client et Cisco se seront mis d'accord mutuellement lorsque les services ont été achetés, tel qu'identifié dans le devis fourni par Cisco.

Responsabilités de Cisco

Le service Wireless LAN Optimization Support de Cisco consiste en la mise à disposition de, au minimum, un ingénieur des services avancés décrit dans l'assistance générale ci-dessous, provenant des services décrits ci-dessous, que Cisco fournira pour le réseau du client durant les heures ouvrables standard (sauf indication contraire). Cisco s'engage à fournir l'Assistance générale décrite ci-après pour tous les Services sélectionnés par le Client dans le cadre du service Wireless LAN Optimization Support :

Assistance générale

- Désigner un ingénieur (« ingénieur des services avancés ») qui sera l'interlocuteur principal du client pour son réseau ou une gestionnaire de projet prédéfini de Cisco pour le compte du client.

Le gestionnaire de projet Cisco du réseau sans fil unifié / ingénieur des services avancés devra fournir une assistance, des suggestions et des conseils continus sur les questions de technologie du réseau sans fil unifié de Cisco et de la conception sans fil du client.

- Planifier avec le client jusqu'au nombre convenu de visites de revue commerciale trimestrielle (« QBR ») par an (ne dépassant pas sept (7) jours en agrégat) sur le site du client pour lancer l'engagement, examiner les livrables et les activités proactifs 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.
- Planifier des téléconférences périodiques (hebdomadaire, bimensuel, ou mensuel) pour examiner l'état du réseau sans fil du client, la planification et les services fournis.
- Établir un alias spécifique-client de messagerie Cisco pour faciliter la communication avec l'ingénieur des services avancés.
- Rendre les outils de collaboration disponibles afin de (y compris de manière non exhaustive) : organisation de réunions, gestion de la documentation, messagerie instantanée, partage des postes de travail et espaces de collaboration.
- Fournir certains outils de collecte de données que Cisco identifie comme appropriés la collecte de données du système de réseau WLAN durant le terme des services, pourvu que tous les frais dus et à payer à Cisco en vertu de cette annexe ont été payés. Les outils de collecte de données peuvent ou peuvent ne pas inclure du matériel ou des logiciels. Le Client reconnaît et accepte que Cisco conserve son plein droit, titre et intérêt sur les outils de collecte de données. En plus des outils fournis par Cisco, l'ingénieur des services avancés peut utiliser des données, scripts ou outils internes fournis par le client pour aider dans la collecte de données dans le réseau WLAN.
- Visiter le site nommé par le client pour la prise en charge des services de réseau sans fil unifié pour recueillir des informations / modifications à leur réseau sans fil unifié. (Maximum de deux (2) visites par an.)

Examen de la conception détaillée du WLAN

- Examen de la conception du réseau et du WLAN du client.
 - Analyse des exigences des caractéristiques et fonctionnalités documentées ainsi que la

direction des affaires comparée avec la conception et besoins actuels.

- Examiner la plate-forme WLAN existante et planifiée, et la sécurité RF.
- Fournir un rapport détaillé de la conception ou un rapport d'examen de l'architecture du réseau qui comprend généralement :
 - Examen des besoins, priorités et objectifs de conception du client
 - Recommandations de conception, lacunes de fonctionnalités et problèmes de conception.
 - Architecture et topologie pour le réseau incluant une analyse WAN, le déploiement RF actuel et l'utilisation des fréquences.

Conseils de conception du WLAN

- Fournir des conseils de conception continus par des interactions régulières (appels ou courriels hebdomadaires, bimensuels, ou mensuels) qui peuvent inclure, entre autres informations, ce qui suit :
 - Examen des besoins, priorités et objectifs de conception du client
 - Analyse de l'impact de nouveaux besoins sur le réseau existant.
 - Conseils sur les questions liées à l'architecture WLAN.
- Fournir une assistance de planification d'architecture WLAN en travaillant avec le personnel du client pour examiner l'architecture existante et analyser l'état de préparation de l'architecture et de l'infrastructure existantes à prendre en charge les services WLAN :
 - L'infrastructure actuelle et planifiée de la sécurité telle que les concentrateurs VPN, les serveurs RADIUS, les bases de données d'authentification externes (par exemple, service d'annuaire [Active Directory], NT, LDAP)
 - Conception et implémentation du réseau câblé existant et planifié.
 - L'infrastructure actuelle et planifiée de gestion du réseau
 - Les processus de gestion actuels et planifiés du client.

Recommandations proactives pour les logiciels WLAN

- **Rapport de recommandations pour les logiciels**

- Les recommandations proactives pour les logiciels évaluent et identifient la capacité actuelle du logiciel de réseau WLAN à répondre aux exigences actuelles et futures. Cette activité évalue également comment des événements planifiés telles que des mises à niveau de matériel et de logiciels pourrait affecter le code actuel et établit le processus et la fréquence des mises à niveau proactives du code. Les services peuvent inclure :
 - Obtenir l'inventaire logiciel/IOS du client.
 - Recueillir les informations sur le logiciel, les caractéristiques / fonctionnalités et les besoins de capacité fournis par le client.
 - Évaluer les versions de logiciels installés et les nouvelles versions pour des questions d'interopérabilité et la capacité à prendre en charge les exigences commerciales et techniques actuelles et futures.
 - Déterminer et communiquer une stratégie de logiciels en identifiant les versions de logiciels/IOS appropriées pour le client.
 - Déterminer la stratégie de mise à niveau pour la solution WLAN sur la base des besoins opérationnels du client.
 - Fournir une analyse des défauts critiques pour les versions de logiciels identifiées par rapport aux exigences actuelles et futures du client

Alertes de sécurité des logiciels WLAN

- **PSIRTs.** Analyse proactive des avis de sécurité (PSIRTs) que Cisco crée quand des problèmes de sécurité sont découverts qui pourraient affecter les réseaux sur lesquels les produits Cisco fonctionnent et l'action nécessaire pour réparer et/ou protéger le réseau de ces problèmes. Une fois l'avis de sécurité publié publiquement par Cisco, l'évaluation et livrée au client par l'intermédiaire du logiciel d'alerte de sécurité (« SSA »). Cisco fournira une analyse de la vulnérabilité et sa résolution en ce qui concerne son impact possible sur la solution WLAN du client.
 - Exécuter une analyse expliquant comment les notices PSIRT affecteront le réseau WLAN du client. Selon la résolution PSIRT proposée, l'ingénieur des services avancés de Cisco peut :
 - Fournir des conseils sur les stratégies d'atténuation potentielles pour les avis de sécurité.
 - Examiner des environnements similaires et corrélés les caractéristiques et le code.

Assistance aux modifications du WLAN

- L'ingénieur des services avancés fournira une assistance à la résolution du TAC pour tous problèmes spécifiques de WLAN qui ont été saisis avec un niveau de sévérité TAC 1, 2 ou 3 en fonction de la priorité affectée par le client.
- Les incidents TAC doivent être ouverts par le client. Le client sera en mesure d'évaluer son expérience avec le TAC grâce à BINGO, et que le cas est ouvert avec le bon contrat pour la RMA ou les mises à niveau des logiciels.
- L'ingénieur des services avancés assistera avec les incidents TAC ouverts par le client en gardant les canaux de communication ouverts entre le TAC de Cisco et le client (et, quand adéquat, les autres interlocuteurs pertinents).
- L'ingénieur des services avancés analysera les problèmes d WLAN du client et comment ils affectent le commerce du client et contrôlera l'interaction TAC pour vérifier que les informations requises ont été communiquées.
- L'ingénieur des services avancés assistera le TAC de Cisco avec l'analyse de tout correctif suggéré par TAC par rapport à l'environnement du client.
- Recherche d'une solution aussi rapidement que possible en affectant les bonnes ressources et en trouvant les bonnes solutions de contournement lorsqu'elles existent.
- Quand nécessaire, assister TAC avec la validation lab de tout correctif proposé.
- L'ingénieur des services avancés assistera avec les modifications de configuration liées aux modifications de matériel et de logiciels WLAN

Évaluation du réseau WLAN

- Travailler avec le client pour comprendre leur environnement de réseau WLAN pour qualifier la compréhension de Cisco de leurs exigences pour ce projet.
- Mener une (1) téléconférence de lancement de projet pour discuter les objectifs d'évaluation du réseau WLAN, les processus et les exigences.
- Fournir le questionnaire d'évaluation du réseau WLAN à être complété par le client, et/ou mener des entretiens avec le client pour recueillir les informations, comme convenu.
- Recueillir une documentation technique, les topologies des diagrammes du réseau, et les configurations du périphérique du réseau auprès du client.

- Recueillir des informations de l'infrastructure WLAN existante en utilisant les outils et techniques d'évaluation de réseau WLAN de Cisco.
 - Exécuter une évaluation du réseau WLAN à distance qui inclura une évaluation de l'architecture, de l'état opérationnel et de la sécurité de l'infrastructure sans fil existante se focalisant sur les points suivants :
 - examiner les configurations des périphériques de l'infrastructure sans fil en se basant sur les recommandations des pratiques de pointe de Cisco ;
 - analyser les vulnérabilités de la sécurité de l'infrastructure WLAN ;
 - identifier les problèmes potentiels touchant à la couverture des fréquences radio (RF), aux interférences ou contentions en se basant les informations recueillies sur les contrôleurs WLAN Cisco ;
 - évaluer les déploiements des contrôleurs WLAN Cisco pour la redondance.
 - Développer et fournir un rapport d'évaluation de réseau WLAN qui inclura :
 - un résumé décisionnel ;
 - les conclusions de l'évaluation ;
 - une comparaison de la conception et de la configuration du réseau sans fil du client par rapport aux pratiques de pointe de l'industrie et de Cisco ;
 - des recommandations de modifications de conception et de configuration du réseau, le cas échéant.
 - Examiner le rapport d'évaluation de réseau WLAN avec le client.
 - Présenter à distance le résumé décisionnel du rapport d'évaluation du réseau WLAN (incluant l'analyse et les recommandations) aux parties prenantes clés et au sponsor du projet.
- avoir un impact négatif sur la performance du réseau sans fil ;
- l'analyse de l'utilisation du réseau, de la précision de l'alignement du signal de fréquence radio (RF) et de mesures d'efficacité du réseau sans fil ;
 - Exécuter des dépannages ou des captures de paquets de données du WLAN et des analyses pour des problèmes spécifiques du WLAN si besoin est.
 - Examiner avec le client le résumé des conclusions de l'analyse de performance du WLAN.

Évaluation de la gestion des risques d'opérations WLAN

- Fournir une évaluation de la gestion des risques d'opérations WLAN. Cisco consultera le client lors d'une série de réunions pour comprendre les pratiques opérationnelles WLAN du client. Une évaluation de la gestion des risques d'opérations WLAN peut inclure, entre autres informations, ce qui suit :
 - Examiner les processus opérationnels du client ayant trait à la gestion des problèmes, la gestion de configuration du réseau sans fil, la gestion du changement, la gestion des versions, la gestion de capacité et de performance, et la gestion des événements (panne) du WLAN.
 - Examiner les processus opérationnels des outils systèmes de la gestion et de l'instrumentation du réseau sans fil.
 - Résumé décisionnel identifiant et hiérarchisant les lacunes dans les processus d'exploitations et la gestion du réseau sans fil.
 - Créer un plan de recommandation de résolution pour répondre aux lacunes opérationnelles en se basant sur les pratiques de pointe de l'industrie.

Analyse des performances du WLAN de Cisco

Ce service est disponible en tant qu'option de service supplémentaire du service d'évaluation du réseau pour un dépannage et une analyse approfondie de la performance sur une portion spécifique du réseau WLAN.

- Contacter le client pour discuter des objectifs, processus et exigences de l'analyse des performances du WLAN.
 - Exécuter une analyse sur site de l'environnement WLAN du client limité à un maximum de dix (10) points d'accès (APs) ou 25 000 pieds carrés. L'analyse inclura une analyse détaillée de la performance de l'infrastructure du réseau sans fil en utilisant les outils et techniques d'analyse de performance du WLAN de Cisco. L'analyse de performance du WLAN peut inclure, parmi d'autres informations :
 - la mesure de la couverture actuelle du signal du réseau sans fil ;
 - l'identification du niveau d'interférence global et les sources spécifiques qui pourraient
- avoir un impact négatif sur la performance du réseau sans fil ;
- l'analyse de l'utilisation du réseau, de la précision de l'alignement du signal de fréquence radio (RF) et de mesures d'efficacité du réseau sans fil ;
 - Exécuter des dépannages ou des captures de paquets de données du WLAN et des analyses pour des problèmes spécifiques du WLAN si besoin est.
 - Examiner avec le client le résumé des conclusions de l'analyse de performance du WLAN.

Session de transfert des connaissances WLAN à distance

- Le composant de service de session de transfert des connaissances WLAN à distance du service d'assistance d'optimisation du WLAN permet à l'ingénieur des services avancés d'avoir une communication directe et interactive communication avec le client. En se basant sur une connaissance approfondie du déploiement du client, l'ingénieur des services avancés peut élaborer des documents de formation informelle personnalisée ou des sujets d'intérêt répondant aux besoins du client pour rendre la formation plus efficace. Ce transfert de connaissances n'est pas destiné à remplacer toutes les classes officielles de Cisco.
- Le mentorat des meilleures pratiques peut être fourni dans un format face-à-face et peut être fourni à

chaque fois que des lacunes sont découvertes dans les processus du client ou quand des changements surviennent qui changent les pratiques de pointe de Cisco.

- Cisco déterminera le format approprié et la méthode de délivrance qui peut inclure, mais sans s'y limiter, l'utilisation de moyens partagés via Internet, une téléconférence et/ou sur site conjointement avec les QBR.

Service de connaissances sans fil

- Fournir le service de connaissances sans fil via un portail Web sécurisé (le « Portail »), comprenant les éléments suivants :
 - Création d'un compte d'utilisateur client pour l'utilisation du Portail.
 - Assistance initiale pour la mise à disposition du Service de connaissances sans fil avec une authentification appropriée pour la communauté d'utilisateurs.
 - Contenu sans fil disponible pour le nombre de personnes autorisées enregistrées.
 - Clips multimédias sous la forme de vidéo à la demande ou de contenu sans fil audio à la demande.
 - Contenus sans fil tels que des livres blancs, des études de cas, des guides de conception, des guides de configuration, des guides de dépannage, des documents de formation, des guides de déploiement ou des manuels en ligne.
 - Accès à la base de données d'alertes de sécurité IntelliShield de Cisco.
 - Archives des éléments livrables spécifiques au Client lorsqu'ils sont fournis en tant qu'engagement de souscription aux services avancés.
 - Contenu sans fil mis à jour, dans la mesure où Cisco peut modifier, mettre à jour et/ou supprimer des clips multimédias et/ou du contenu préalablement diffusés.

Responsabilités du client

- **Responsabilités d'ordre général**
 - Désigner au moins deux (2) mais pas plus de six (6) représentants techniques dans chaque domaine couvert par WLAN incluant WAN et RF, qui doivent être des employés du client dans un centre d'assistance réseau centralisé (centre

d'assistance technique du client), pour agir en tant qu'interface technique principale pour le(s) ingénieur(s) du WLAN. Le Client désignera des ingénieurs contacts expérimentés dotés de l'autorité appropriée pour apporter les modifications nécessaires à la configuration du réseau. Un individu, qui est membre expérimenté de la direction ou du personnel technique, sera désigné en tant qu'interlocuteur principal du client pour gérer l'implémentation des services sélectionnés en vertu de la présente description de service (par exemple, pour diriger les téléconférences 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 services et être en mesure de fournir une assistance de niveau 1 et de niveau 2.
- Fournir un accès électronique suffisant au réseau du client pour permettre à l'ingénieur du WLAN de fournir une assistance.
- Utiliser le(s) outil(s) de communication et de collaboration fournis par Cisco. Si le client utilise des outils de collaboration non fournis par Cisco pour organiser des réunions, gérer la documentation, la messagerie instantanée, le partage bureautique, et les espaces de collaboration, donner un accès à Cisco.
 - Le client fournira les noms des utilisateurs qui seront autorisés à accéder à ces outils.
 - Le client prendra en charge l'implémentation des logiciels requis pour utiliser les outils dans leur environnement.
- 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 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 retourner l'/les outil(s) de collecte de données immédiatement suite à une instruction en ce sens de Cisco, à la date la plus tôt parmi : (i) expiration ou résiliation de la description du service ou (ii) la demande par Cisco au client que l'/les outil(s) de

collecte de données soit/soient retourné(s) à Cisco.

- 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.
- Notifier l'ingénieur des services avancés de tout changement important sur le réseau (par exemple, la topologie, la configuration, de nouvelles versions d'IOS).
- Dans l'éventualité où la composition du réseau est altérée, après que les services sélectionnés sous cette description de service ont débuté, le client doit avertir Cisco par écrit dans les dix jours (10) du changement. Cisco peut demander la modification des frais si la composition du réseau a augmenté au-delà du devis d'origine pour les services.
- Créer et gérer un alias de messagerie interne pour la communication avec l'ingénieur des services avancés.
- Endosser la responsabilité globale de tout l'impact des processus métier et de toutes les implémentations de modification de processus.

Assistance générale

- Outre ses responsabilités d'ordre général, le client s'oblige à :
 - Désigner une/des personne(s) au sein de son service d'assistance technique pour servir de point de contact à l'ingénieur des services avancés.
 - Fournir à sa/ses personne(s) désignée(s) des instructions sur les processus et les procédures pour initier les cas et engager l'ingénieur des services avancés.
 - Notifier Cisco de ses modes opératoires normalisés relatifs à ses pratiques d'entreprise, de sa nomenclature de fonctionnement interne et de réseau pour permettre à Cisco de communiquer efficacement et de discuter des cas avec le client dans le contexte de l'environnement commercial du client.
 - Fournir toutes les informations nécessaires pour permettre à Cisco de réaliser une analyse des causes principales.

Assistance aux modifications du WLAN

- Outre ses responsabilités d'ordre général, le client s'oblige à :

- Notifier Cisco des modifications liées au WLAN qui pourraient affecter le réseau du client.
- Fournir toutes les informations requises par Cisco pour se conformer avec ses responsabilités.

Examen de la conception détaillée du WLAN

- Outre ses responsabilités d'ordre général, le client s'oblige à :
 - Fournir les documents de conception bas-niveau décrivant comment le réseau du client doit être construit et conçu pour satisfaire les ensembles de besoins techniques et les objectifs de conception. Le niveau de détail doit être suffisant pour être utilisé comme entrée pour un plan d'implémentation.
 - S'assurer que les principales parties prenantes à la conception détaillée et les décideurs sont disponibles pour participer tout au long du service.
 - Fournir ou obtenir des informations supplémentaires nécessaires à l'effort de conception (par exemple, caractéristiques de trafic actuel et prévu).

Recommandations proactives pour les logiciels WLAN et Alertes de sécurité des logiciels WLAN.

- Outre ses responsabilités d'ordre général, le client s'oblige à :
 - Transmettre des informations sur les versions actuelles en marche sur le réseau et les modèles de configuration actuelle.
 - Fournir les détails des versions de logiciels en cours et de la version du matériel pour les composants de la solution WLAN.
 - Fournir des diagrammes d'architecture de haut niveau illustrant les emplacements des composants (par exemple, emplacement géographique ou emplacement au sein du réseau).
 - Fournir la description de configuration pour chacun des composants clés.
 - Fournir des exigences détaillées et des objectifs pour le réseau du Client qui comprennent, sans s'y limiter, l'évolutivité, la sécurité et la géralité.
 - Fournir un plan de fonctionnalité du WLAN qui peut inclure, mais sans s'y limiter, des détails liés

aux nouveaux services que le client à l'intention d'offrir ensemble avec des détails des emplacements pour ces nouveaux services.

- Fournir des informations sur le processus de certification et le processus de test en lab du client.
- Fournir des informations sur le processus de contrôle du changement du client.

Évaluation du réseau WLAN

- Outre ses responsabilités d'ordre général, le client s'oblige à :
 - Fournir un interlocuteur unique (tel qu'un gestionnaire de projet ou un ingénieur chef d'équipe) pour toute question liée à l'évaluation du réseau WLAN.
 - Remplir le questionnaire d'évaluation du réseau WLAN avant le début de l'évaluation du réseau WLAN et/ou participer dans des entretiens avec Cisco tel que requis.
 - Fournir la documentation technique, les diagrammes du réseau, les topologies et les configurations de périphériques du réseau pour tous les domaines qui entrent dans le cadre du service d'évaluation du réseau WLAN avant que l'évaluation du réseau WLAN ne débute.
 - Fournir un accès à distance au réseau (par exemple, via IPSec VPN) pour tous les domaines qui entrent dans le cadre du service d'évaluation du réseau WLAN.
 - Fournir à Cisco un accès niveau administrateur aux composants de l'infrastructure WLAN incluant les points d'accès, les contrôleurs WLAN, les commutateurs LAN, les serveurs de contrôle d'accès, les systèmes de gestion du réseau et les composants connexes.
 - Fournir un accès aux données d'informations du collecteur de réseau Cisco si le collecteur de réseau Cisco est déjà installé sur le réseau du client.
 - Identifier les emplacements du client qui requièrent une couverture de réseau sans fil et fournir des informations sur ce qui suit :
 - type d'emplacement de chaque site (par exemple, campus, branche) ;
 - exigences commerciales et technique du réseau sans fil pour chaque type d'emplacement ;
 - infrastructure de réseau existante à chaque emplacement.
 - Fournir des informations spécifiques sur l'infrastructure de réseau existante, qui peuvent inclure :
 - Documentation de conception de réseau incluant les rapports d'étude de site et les diagrammes du réseau pertinents ;

- plans haute résolution d'implantation du site, à jour et détaillés avec les emplacements des points d'accès et les noms appelés. Le plan d'implantation du site doit être dans l'un des formats suivants : EMF (Enhanced MetaFile), WMF (Windows MetaFile), GIF (Graphics Interchange Format), JPEG (Joint Photographic Experts Group) ;
- L'inventaire des périphériques de l'infrastructure du WLAN incluant les configurations pour tous les points d'accès, les contrôleurs du WLAN, les commutateurs du LAN, les serveurs de contrôle d'accès, les systèmes de gestion du réseau incluant les informations suivantes pour tous les types de périphériques : modèle, nom d'hôte et adresse IP ;
- informations sur le nombre, les catégories, et les types de périphériques du client ;
- informations sur : la technologie WLAN (par exemple, 802,11a/b/g/n), outils, services, exigences de capacité, exigences de performance, exigences d'accessibilité / fiabilité, gestion de l'infrastructure ;
- l'infrastructure actuelle de la sécurité telle que les concentrateurs VPN, les serveurs RADIUS, les bases de données d'authentification externes (par exemple, service d'annuaire [Active Directory], NT, LDAP)
- l'infrastructure du réseau câblé existant, QoS, et la conception du réseau ;
- l'infrastructure de gestion du réseau et les procédures opérationnelles existantes ;
- tout problème opérationnel connu ou suspecté dans l'infrastructure du réseau.
- Examiner le rapport d'évaluation de réseau WLAN avec Cisco.
- S'assurer que les parties prenantes clés et les sponsors du projet sont disponibles pour assister à une présentation à distance de Cisco résumant l'analyse et les recommandations du rapport d'évaluation du réseau WLAN.

Analyse des performances du WLAN de Cisco

Outre ses responsabilités d'ordre général, le client s'oblige à :

- Fournir un interlocuteur unique (tel qu'un gestionnaire de projet ou un ingénieur chef d'équipe) pour toute question liée à l'analyse de la performance sur site du WLAN.
- Fournir la documentation technique, les diagrammes du réseau, les topologies et les configurations de périphériques du réseau pour tous les domaines qui entrent dans le cadre du service d'analyse de la performance du WLAN.
- Fournir un accès physique aux installations pour tous les domaines qui entrent dans le cadre du service d'analyse de la performance du WLAN.
- Fournir à Cisco un accès niveau administrateur aux composants de l'infrastructure WLAN

incluant les points d'accès, les contrôleurs WLAN, les commutateurs LAN, les serveurs de contrôle d'accès, les systèmes de gestion du réseau et les composants connexes.

- Identifier les emplacements du client qui requièrent une couverture de réseau sans fil et fournir des informations sur ce qui suit :
 - type d'emplacement de chaque site (par exemple, campus, branche) ;
 - exigences commerciales et technique du réseau sans fil pour chaque type d'emplacement ;
 - infrastructure de réseau existante à chaque emplacement.
- Fournir des informations spécifiques sur l'infrastructure de réseau existante, qui peuvent inclure :
 - Documentation de conception de réseau incluant les rapports d'étude de site et les diagrammes du réseau pertinents ;
 - plans haute résolution d'implantation du site, à jour et détaillés avec les emplacements des points d'accès et les noms appelés dans l'un des formats suivants : EMF (Enhanced MetaFile), WMF (Windows MetaFile), GIF (Graphics Interchange Format), JPEG (Joint Photographic Experts Group) ;
 - inventaire des périphériques de l'infrastructure du WLAN incluant les configurations pour les points d'accès, les contrôleurs WLAN, les commutateurs LAN, les serveurs de contrôle d'accès, les systèmes de gestion du réseau. Inclure les informations suivantes pour tous les types de périphériques : modèle, nom d'hôte et adresse IP ;
 - informations sur le nombre, les catégories, et les types de périphériques du client ;
 - informations sur : la technologie WLAN (par exemple, 802,11a/b/g/n), outils, services, exigences de capacité, exigences de performance, exigences d'accessibilité / fiabilité, gestion de l'infrastructure ;
 - l'infrastructure actuelle de la sécurité telle que les concentrateurs VPN, les serveurs RADIUS, les bases de données d'authentification externes (par exemple, service d'annuaire [Active Directory], NT, LDAP)
 - l'infrastructure du réseau câblé existant, QoS, et la conception du réseau ;
 - l'infrastructure de gestion du réseau et les procédures opérationnelles existantes ;
 - si l'assistance de téléphonie IP WLAN est actuellement en place ou planifiée pour le réseau sans fil, le client doit fournir des informations détaillées sur l'infrastructure existante du réseau de téléphonie IP (c'.à-d., infrastructure du réseau câblé, CallManager, QoS, etc.) ;
 - tout problème opérationnel connu ou suspecté dans l'infrastructure du réseau.
 - Examiner avec Cisco le résumé des conclusions de l'analyse de performance du WLAN et fournir une signature sur les conclusions du résumé.

Session de transfert des connaissances WLAN à distance

- Outre ses responsabilités d'ordre général, le client s'oblige à :
 - Fournir à Cisco, dans un délai inférieur à trois (3) semaines avant la notification écrite d'un besoin de formation ou de mentorat, lorsque cette formation (ou mentorat) doit être effectuée en classe, que ce soit sur le site du client ou dans les locaux de Cisco.
 - Vérifier que le personnel du client assistant à toute session de formation ou de mentorat satisfait tous les prérequis notifiés par Cisco au Client.
 - Participer à une téléconférence de pré-formation ou pré-mentorat dans l'éventualité où Cisco détermine que des informations supplémentaires sur les exigences du client sont nécessaires pour permettre à Cisco de donner une session de formation ou de mentorat plus pointue et personnalisée.
 - S'assurer que lorsque les classes de formation ou de mentorat ont lieu dans les locaux du client, ces locaux sont, dans l'opinion de Cisco, à même de prendre en charge et ont toutes les ressources nécessaires pour prendre en charge de telles sessions.

Service de connaissances sans fil

- Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'oblige à :
 - Réaliser le processus d'enregistrement d'utilisateur conformément aux instructions communiquées par Cisco.
 - Réaliser le processus d'enregistrement d'utilisateur conformément aux instructions communiquées par Cisco.
 - Respecter toute politique de gestion des droits numériques pour le contenu protégé.
 - Cesser toute utilisation de contenu remplacé ou supprimé.
 - Utiliser une assistance précise ou un processus d'escalade conformément aux instructions communiquées par Cisco.