



Services de gestion à distance Cisco Unified Computing

Les services de gestion à distance Cisco représentent une solution de gestion flexible et immédiate pouvant vous aider à tirer parti plus rapidement de Cisco Unified Computing System. RMS Foundation Technology offre une surveillance et une gestion complète de vos infrastructures LAN et WAN filaires et sans fil 24 heures sur 24.

Les services de gestion à distance (Remote Management Services : RMS) de l'informatique unifiée (Cisco® Unified Computing) constituent une solution de gestion flexible et immédiate pouvant vous aider à tirer parti plus rapidement de Cisco Unified Computing System™ (UCS). Afin d'augmenter votre disponibilité, vous pouvez externaliser les tâches de surveillance et de gestion proactive auprès des experts Cisco, qui mettent à votre service une expertise du système Cisco UCS sans cesse mise à jour. Nous fonctionnons comme une extension de votre service informatique. Vous gardez une visibilité et un contrôle intacts, vous restez concentré sur votre cœur de métier et vous réduisez votre coût total de propriété. Cisco RMS peut être une solution de gestion à long terme ou une solution de transition jusqu'à ce que vous trouviez un partenaire fiable prêt à prendre en charge vos opérations de gestion.

Vue d'ensemble du service

Cisco Unified Computing RMS vous offre 24 heures sur 24 une surveillance et une gestion complètes de votre système informatique unifié Cisco Unified Computing System. Ces services sont assurés par une équipe d'ingénieurs Cisco très expérimentés qui s'appuie sur les meilleurs outils du marché et sur des processus basés sur le standard informatique ITIL®, de plus nous surveillons de façon proactive votre environnement informatique unifié, notamment votre matériel système, vos systèmes d'exploitation, vos technologies de virtualisation et votre infrastructure réseau afin de prévenir les défauts et les événements de performance. Depuis nos centres globaux d'opérations réseaux (Network Operations Centers : NOC), nous résolvons les incidents et vous guidons dans le cadre d'une gestion collaborative de votre réseau en agissant comme une extension de votre service informatique. Avec Cisco RMS, vous pouvez :

- Tirer plus rapidement parti de tous les avantages de Cisco Unified Computing System
- Appliquer les meilleures pratiques et méthodologies pour assurer le fonctionnement de votre environnement informatique unifié
- Optimiser la disponibilité, les performances et l'efficacité de votre système informatique unifié Cisco pour maximiser la valeur de votre investissement

- Développer vos processus opérationnels autour d'une vision complète des données et des interdépendances de votre centre de données
- Compléter les compétences internes de votre personnel et augmenter votre efficacité opérationnelle en déléguant le travail de surveillance et d'intervention sur les composants informatiques unifiés aux experts Cisco
- Améliorer les performances et la disponibilité de vos applications pour respecter vos contrats de niveau de service
- Réduire votre coût total de possession en réduisant vos dépenses opérationnelles grâce à l'efficacité accrue de votre personnel et de votre système informatique unifié Cisco.

Caractéristiques

Les services de gestion à distance Cisco permettent à votre organisation de bénéficier des retombées immédiates de votre investissement dans Cisco Unified Computing System, grâce à une surveillance et à une gestion quotidiennes de votre environnement, qui s'appuient sur une expertise, des processus et des outils qui comptent parmi les meilleurs du marché.

Nos services robustes sont basés sur des méthodologies, des outils et des compétences éprouvés :

- Des processus reconnus du secteur, et basés sur l'ITIL®
- Les compétences techniques de Cisco reconnues dans le monde entier
- Une grande expertise dans le domaine des technologies d'informatique unifiée Cisco
- Les meilleurs outils pour la surveillance et la gestion des environnements informatiques unifiés Cisco

Services personnalisés

Les services Cisco de gestion à distance de l'informatique unifiée offrent un ensemble flexible de services, dédiés à la surveillance et à la gestion de l'environnement de votre système informatique unifié. Ces services peuvent être combinés de façons à constituer une solution personnalisée qui répondra à vos besoins.

- **Service de surveillance/notification**
 - Surveillance
 - Détection des événements de panne et de performance
 - Notification du client
- **Service Standard**
 - Surveillance
 - Gestion des incidents
 - Gestion des problèmes
 - Gestion du niveau de service
- **Service optionnel**
 - Heures d'ingénierie dédiées aux services gérés

Le tableau n°1 indique les activités quotidiennes associées aux services Standard, Optionnel et de Surveillance/Notification.

Table 1. Services flexibles et optionnels de gestion à distance

Activités quotidiennes de gestion	Service de surveillance /notification	RMS standard	RMS optionnel
Surveillance proactive continue	✓	✓	
Détection, enregistrement et analyse des incidents	✓	✓	
Corrélation d'événements automatisée	✓	✓	
Notification des incidents	✓	✓	
Identification des problèmes		✓	
Analyse de la cause racine des problèmes		✓	
Assistance de nos ingénieurs pour diagnostiquer et résoudre les incidents et les problèmes, mais aussi pour rétablir le service		✓	
Portail Internet pour l'accès aux statistiques relatives aux tickets, à la disponibilité et à la performance	✓	✓	
Rapports standards sur la performance et la disponibilité	✓	✓	
Engagement relatif au niveau de service		✓	
Mise à niveau logicielle des applications Cisco pour une amélioration des fonctionnalités			✓
Modification de la configuration des logiciels et équipements Cisco			✓
Déplacement, ajout, modification ou suppression d'un composant, d'un périphérique géré ou d'une application gérée			✓
Correctifs pour les applications et périphériques Cisco			✓
Évaluation des tendances d'incidents et de performances nécessitant une attention proactive			✓

Service de surveillance/notification

Le service de surveillance/notification de Cisco Unified Computing propose une surveillance physique et logique pour tous les éléments matériels et logiciels du système informatique unifié, y compris pour les systèmes d'exploitation (Microsoft, Linux) et les environnements VM (VMware). Le service de surveillance/notification assure une corrélation d'événements automatique 24h sur 24 et une notification pour chaque événement détecté, combinée à un rapport analysant l'historique des tendances.

Service Standard

S'appuyant sur le service de surveillance/notification, le service standard Cisco Unified Computing assure la gestion des incidents, des problèmes et des niveau de service, qui viennent compléter la surveillance physique et logique de tous les éléments matériels et logiciels du système informatique unifié. Les systèmes d'exploitation (Microsoft, Linux) et les environnements VM (VMware) figurent parmi les instances gérées dans le service standard. La gestion des environnements VMware offre un instrument logique qui assure la surveillance et la gestion de toutes les instances VMware et de tous les outils associés, y compris Virtual Center et DRS. Il assure également une haute disponibilité, associée à un solide ensemble de rapports et à une fonctionnalité de suivi de mouvement de l'instance vMotion.

Depuis nos centres globaux d'opérations dédiés aux réseaux, Cisco assure les activités de surveillance et de gestion quotidiennes pour identifier et résoudre les incidents, effectuer une analyse de cause racine des problèmes et mettre en œuvre des modifications standards pour les équipements et les applications de votre environnement informatique unifié. Le tableau n° 2 répertorie les fonctionnalités du service standard.

Table 2. Fonctionnalités du service standard

Gestion des incidents, gestion des problèmes et gestion des niveaux de service
<ul style="list-style-type: none"> • La détection, l'enregistrement, l'analyse et la notification des incidents • Génération de ticket et enregistrement de la correction dans une base de connaissances • La notification des performances seuil pour un signalement précoce des problèmes • L'assistance de nos ingénieurs : diagnostic et résolution des incidents, restauration de service • Correction des problèmes : identification, analyse de la cause racine, résolution • Tendances des performances : identification, analyse de la cause racine, résolution • Analyse des tendances de ticket et identification des problèmes • Portail Internet pour l'accès aux statistiques relatives aux tickets, à la disponibilité et à la performance • Rapports standards sur la performance et la disponibilité
Surveillance matériel
<ul style="list-style-type: none"> • Châssis serveur Cisco UCS <ul style="list-style-type: none"> ◦ CRC : état, BIOS, GRU ID ◦ Emplacement lame : état, alimentation ◦ Alimentation : état, déviation ◦ Ventilateurs : état, déviation ◦ Température : état, déviation • Serveurs Cisco UCS <ul style="list-style-type: none"> ◦ Module E/S : média, configuration, alimentation, état, déviation, performance ◦ Serveur : processeur, mémoire, firmware, BIOS, alimentation, état, configuration, disque, E/S • Extensions de trame Cisco UCS, Commutateurs d'interconnexion Cisco UCS, Adaptateurs réseau convergé Cisco UCS <ul style="list-style-type: none"> ◦ Liens : état, E/S, performance
Surveillance logicielle
<ul style="list-style-type: none"> • Systèmes d'exploitation <ul style="list-style-type: none"> ◦ Cisco Nexus™ et système d'exploitation intégré Cisco Nexus <ul style="list-style-type: none"> – Alarmes et alertes NXOS ◦ SUSE, Redhat, Microsoft Windows 2003 et 2008 ◦ Processeur et utilisation de la mémoire ◦ Utilisation de l'interface ◦ Utilisation du système de fichier ◦ Alertes de modification ◦ Alertes de processus ◦ Alertes de services ◦ Ports ouverts • Gestionnaire de serveur informatique unifié (Unified Computing Server Manager : UCSM) <ul style="list-style-type: none"> ◦ Alarmes et alertes relatives au châssis et à la configuration
Surveillance VMware
<ul style="list-style-type: none"> • Découverte et visualisation de l'environnement virtualisé • Virtual Center <ul style="list-style-type: none"> ◦ Alarmes et événements relatifs à l'état et au centre virtuel • Services de ressources distribuées <ul style="list-style-type: none"> ◦ État : alarmes et événements DRS, mouvement d'instance ESX ◦ Alarme et correction des problèmes vMotion • Haute disponibilité <ul style="list-style-type: none"> ◦ État : alarmes et événements HA • Serveur ESX Server et instance virtuelle <ul style="list-style-type: none"> ◦ Suivi et audit de l'instance Invité ◦ Ensemble de surveillance <ul style="list-style-type: none"> – État : utilisation de la mémoire, utilisation de la bande passante, E/S et utilisation du réseau, utilisation du système de fichier, utilisation du magasin de données

Rapports standards

Un ensemble de rapports standards vous fournit des informations importantes sur les périphériques de votre système informatique unifié. Les rapports incluent :

- Les 10 plus grands générateurs d'événements : indique les 10 périphériques ayant généré le plus d'événements, ainsi que le nombre d'événements pour chacun d'entre eux
- Temps de disponibilité : indique les 10 périphériques qui présentent le meilleur pourcentage de temps de disponibilité, ainsi que leur temps de disponibilité exprimé en pourcentage
- Temps d'indisponibilité : indique les 10 périphériques qui présentent le moins bon pourcentage de temps de disponibilité, ainsi que leur temps de disponibilité exprimé en pourcentage
- Les 10 périphériques ayant généré le plus de tickets P1 (par mois, par trimestre)
- Les 10 périphériques ayant généré le plus de tickets P2 (par mois, par trimestre)
- Les 10 périphériques ayant généré le plus de MAC (par mois, par trimestre)
- Les 10 tickets les plus anciens
- Les 10 ports Ethernet les plus utilisés sur le commutateur (avec le pourcentage d'utilisation par port)
- Les 10 ports Fibre Channel les plus utilisés sur le commutateur (avec le pourcentage d'utilisation par port)
- Les 10 instances VM qui sont passées d'une d'une lame à l'autre
- Les 10 plus grands consommateurs de processeur, de mémoire, de trafic entrant et sortant, de système de fichiers (disque) et de disponibilité du système de fichiers (disque)

Rapports VMware

De plus, le service comprend les rapports VMware suivants :

- Rapport sur l'infrastructure de virtualisation : informations sur VMware ESX Server : indique les VM groupées par ESX Server. Ce rapport indique les informations relatives à chaque VM, notamment en ce qui concerne le système d'exploitation hôte, l'allocation et l'utilisation du processeur, l'allocation et l'utilisation de la mémoire, l'utilisation de la bande passante, et les systèmes de fichier
- Rapport sur le serveur candidat à la virtualisation : informations sur les tendances d'utilisation pour un serveur candidat à la virtualisation selon les seuils définis par l'utilisateur
- Rapport sur la virtualisation projetée des VM : informations relatives à l'utilisation projetée des serveurs ESX et des VM, et aux tendances de cette utilisation
- Rapport relatif à l'état de santé des VM : indique l'état et la disponibilité des VM, ainsi que l'activité du processeur, de la mémoire et du réseau
- Rapport sur l'utilisation des VM : répertorie les VM utilisant beaucoup de ressources
- Rapport de migration de la VM : indique pour chaque VM un historique de sa position passée, de sa position actuelle et du moment où elle s'est déplacée
- Rapport sur l'utilisation de l'interface des VM : bande passante utilisée par chaque VM et chaque serveur ESX
- Rapport de compatibilité avec les VM : noms des logiciels fonctionnant sur chaque VM ; reprend chaque VM et chaque machine physique en indiquant les logiciels avec lesquels elles sont compatibles

Service optionnel

Le Service optionnel va plus loin que les services basiques de surveillance et de gestion afin de vous proposer les services d'ingénieurs Cisco pour vous assister dans la gestion des modifications, des versions, des configurations et des correctifs. Ce service est constitué d'un forfait de plusieurs heures par mois au cours desquelles vous pouvez profiter de l'expertise de Cisco pour les activités de votre choix et les modifications à apporter à votre environnement informatique unifié. Ces services à la demande planifiés couvrent des opérations de routine telles que le déplacement, l'ajout, la modification et la suppression d'éléments (Move, Add, Change, Delete : MACD), mais également l'implémentation de correctifs ou de mises à jour pour les périphériques.

Les heures d'ingénierie prépayées peuvent être utilisées pour les prestations suivantes :

- Modification de la configuration des logiciels et équipements Cisco
- Déplacement, ajout, modification ou suppression de l'un des composants d'un périphérique géré

Ce service optionnel est constitué d'un forfait de plusieurs heures par mois au cours desquelles vous pouvez profiter de l'expertise de Cisco pour les activités de votre choix et les modifications à apporter à votre environnement informatique unifié.

- Identification de correctif, de BIOS et des versions de pilote des composants installés sur le système
- Déploiement d'une nouvelle lame dans un châssis et mise à jour du profil de service
- Installation d'un serveur Windows sur lame et châssis de système informatique unifié
- Application des paramètres QoS au trafic sur une lame ou sur un châssis
- Déploiement des correctifs sur les serveurs
- Mise à niveau du BIOS du serveur
- Mise à niveau des pilotes de carte mezzanine

Services de gestion à distance du centre de données

Cisco propose également des services de gestion à distance pour d'autres technologies de centre de données. Pour plus d'informations, visitez le site à l'adresse www.cisco.com/go/rms.

Services de centre de données Cisco

Dans un monde exigeant une meilleure intégration des individus, des informations et des idées, le réseau devient une plate-forme stratégique. Votre entreprise et votre centre de données fonctionnent mieux lorsque la technologie, les produits et les services correspondent aux besoins et aux opportunités de votre entreprise. Grâce à une perspective unique de l'outil réseau et à une vision unifiée des avantages procurés par un centre de données, Cisco a établi un partenariat avec les meilleurs fournisseurs du marché pour proposer des services qui accélèrent la transformation de votre centre de données. Cisco adopte une approche architecturale vous permettant une intégration et une gestion efficaces des ressources de votre centre de données. Les services de centre de données Cisco vous aident à réduire les coûts, à assurer une plus grande disponibilité et de meilleures performances pour vos applications, mais également à respecter au mieux vos accords de niveau de service.

Pourquoi les services d'informatique unifiée Cisco ?

Grâce à une perspective unique de l'outil réseau et à une vision unifiée des ressources procurées par un centre de données, Cisco a établi un partenariat avec les meilleurs fournisseurs du marché pour accélérer votre transition vers un environnement informatique unifié. Les services d'informatique unifiée Cisco vous aident à déployer les ressources de votre centre de données et à optimiser les opérations récurrentes pour satisfaire davantage vos besoins professionnels. Nous utilisons une approche architecturale de bout en bout, des méthodologies éprouvées et les meilleures pratiques de l'industrie afin que vous profitiez de tous les avantages de l'informatique unifiée tout en minimisant les risques inhérents à l'évolution de votre centre de données. Maintes fois récompensés, l'assistance et les services de gestion à distance Cisco vous permettent de conserver le niveau de performance élevé de votre système informatique unifié

À propos de Cisco Remote Operations Services

Cisco Remote Operations Services (ROS) est une unité organisationnelle de Cisco. Cisco ROS offre un ensemble de services conçus pour gérer, surveiller et protéger de façon proactive et à distance des réseaux complexes et des technologies avancées, sur la base du modèle opérationnel ITIL®. Cisco ROS permet d'anticiper, d'identifier et de résoudre les problèmes plus précisément, plus efficacement et pour un coût inférieur à celui d'une gestion autonome pour la plupart des clients. Cisco ROS aide nos clients à atteindre rapidement les objectifs commerciaux liés au déploiement des technologies avancées Cisco sans devoir gérer les problèmes

généralement liés au personnel informatique ni les performances irrégulières du réseau qui menacent les clients ne disposant pas d'un tel dispositif.

Informations relatives à la disponibilité et aux commandes

Pour en savoir plus sur la disponibilité des services Cisco de gestion à distance de l'informatique unifiée, et pour savoir comment passer commande, contactez votre représentant Cisco.

Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur les services de gestion à distance Cisco, visitez la page www.cisco.com/go/rms ou contactez votre représentant local.



Siège social aux États-Unis
Cisco Systems, Inc.
San José, Californie

Siège social en Asie
Cisco Systems (USA) Pte, Ltd
Singapour

Siège social en Europe
Cisco Systems International BV
Amsterdam, Pays-Bas

Cisco dispose de plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses, numéros de téléphone et de fax sont répertoriés sur le site Web de Cisco à l'adresse www.cisco.com/go/offices.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, le logo Cisco, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco WebEx, DCE et Welcome to the Human Network sont des marques commerciales; Changing the Way We Work. Live, Play, and Learn et Cisco Store sont des marques de service ; et Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIR, CCNA, CCNP, CCSP, CCVR, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, le logo IronPort., LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, Stack Wise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, et le logo WebEx sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays.

Toutes les autres marques mentionnées dans ce document ou sur le site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Le mot « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (0812R)