

## Service de gestion à distance Cisco Server Networking and Virtualization



### Vue d'ensemble du service

Le service de gestion à distance (Remote Management Service : RMS) de mise en réseau et virtualisation de serveur (Server Networking and Virtualization) Cisco® offre une gestion complète de votre serveur vous permettant de libérer votre personnel informatique des soucis quotidiens afin qu'il dispose de plus de temps pour gérer les problèmes stratégiques. De plus, ce service assure la surveillance et la gestion des fonctions fondamentales du serveur qui constituent l'infrastructure de l'environnement de serveur, notamment la gestion de vos périphériques réseaux et de vos systèmes d'exploitation. Le service Cisco RMS de mise en réseau de serveur et de virtualisation vous permet de conserver une vision unique de votre infrastructure de service, quels que soient la fonction et l'emplacement du serveur. Ce service prend en charge les systèmes clients issus de nombreux fournisseurs de serveurs, notamment Dell, Hewlett-Packard et IBM, qu'ils utilisent Microsoft Windows, UNIX ou Linux. Il prend également en charge les grappes de serveurs ainsi que la consolidation de serveur. Il fonctionne pour les virtualisations de système d'exploitation effectuées à l'aide de Microsoft Hypervisor, Microsoft Virtual Server, Sun, et VMware. Par ailleurs, le service prend en charge la consolidation de matériel réalisée à l'aide de serveurs lame.

### Fonctionnalités et avantages

Le service Cisco de gestion à distance de la mise en réseau de serveur et de la virtualisation offre aux utilisateurs un grand nombre d'avantages :

- Vous réduisez et maîtrisez les coûts d'exploitation en bénéficiant d'une assistance dont la facturation est prévisible, grâce à un prix fixe par serveur
- Nous nous engageons à vous fournir une qualité optimisée, et donc un meilleur service, en :
  - Réduisant les temps d'arrêt
  - Améliorant la disponibilité
  - Augmentant les performances

Le service Cisco RMS de mise en réseau de serveur et de virtualisation vous permet de conserver une vision globale de votre infrastructure de service, quels que soient la fonction et l'emplacement du serveur.

- Vous bénéficiez d'un avantage concurrentiel accru :
  - Les technologies les plus récentes nous permettent de vous proposer les meilleures innovations
  - Vous pouvez recentrer vos ressources informatiques sur les technologies différenciatrices propres à votre cœur de métier, ce qui vous permet d'investir votre temps, votre énergie et votre argent dans votre activité professionnelle, au lieu de les gaspiller à soutenir les services de votre infrastructure informatique

Les économies ainsi réalisées peuvent être considérées comme un objectif à part entière, mais l'objectif de ce service est de fournir une surveillance et une gestion de haute qualité. Les améliorations constatées chez le client consistent la plupart du temps en l'augmentation de la productivité du personnel et du niveau de satisfaction lié à la prestation des services.

Le service Cisco de gestion à distance de la mise en réseau de serveur et de la virtualisation est conçu autour de procédures et de configurations standards et reproductibles. Les serveurs sont gérés et maintenus à distance par nos centres mondiaux d'opérations réseaux (Network Operations Centers : NOC).

### **Service Standard**

Notre service standard offre une surveillance et une notification à distance 24 h sur 24 et s'appuie sur les meilleures pratiques décrites par la référence du secteur, à savoir la Bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information (Information Technology Infrastructure Library : ITIL®). Grâce à ses NOC internationaux, Cisco sera à même de résoudre les incidents, d'analyser la cause racine des problèmes et de mettre en place des modifications standards de façon proactive. Les activités et les éléments livrables contenus dans le service standard comportent la gestion des incidents, la gestion des problèmes et la gestion des niveaux de service :

- Détection, enregistrement, analyse et notification des incidents
- Génération de ticket et enregistrement de la correction dans une base de connaissances
- Notification des performances seuil pour un signalement précoce des problèmes
- Assistance technique : diagnostic et résolution d'incidents, restauration du 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 Web pour l'accès aux statistiques relatives aux tickets, à la disponibilité et à la performance
- Rapports standards niveau périphérique, relatifs aux performances et à la disponibilité

### **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 du réseau (Move, Add, Change, Delete : MACD), mais également l'implémentation de correctifs ou de mises à jour pour les périphériques.

Les heures de services optionnels peuvent être utilisées pour les éléments suivants :

- Licences
  - Application des mises à jour et des modifications de licence
  - Suivi et rapport sur l'utilisation des mises à jour de licence
- Modification de la configuration des logiciels et périphériques
- Mise à niveau des logiciels de votre fournisseur à des fins de sécurité et d'amélioration des fonctionnalités
- Correctifs pour les périphériques et les applications de vos fournisseurs

### Périphériques pris en charge

Le service Cisco de gestion à distance de la mise en réseau de serveur et de la virtualisation peut s'appliquer à l'ensemble des serveurs aux formats rack, tour et lame des marques Dell, HP, IBM et Sun vendus actuellement, ainsi qu'à ceux issus des deux dernières générations. (Voir tableau 1.)

**Tableau 1.** Systèmes matériels pris en charge

Systèmes matériels de serveur pris en charge
Dell
HP
IBM
SUN

### Systèmes d'exploitation pris en charge

Le service Cisco de gestion à distance de la mise en réseau de serveur et de la virtualisation prend en charge un grand nombre de systèmes d'exploitation standards et virtuels. (Voir tableau 2.)

**Tableau 2.** Systèmes d'exploitation pris en charge

Systèmes d'exploitation de serveur pris en charge
Microsoft Windows 2000 Server (toutes les éditions)
Microsoft Windows Server 2003 (toutes les éditions)
Microsoft Windows Server 2008 (toutes les éditions)
HP-UX
AIX
Sun Solaris
Redhat
SuSE

### Systèmes d'exploitation virtuels

Le tableau n° 3 répertorie les systèmes d'exploitation pris en charge par le service Cisco de mise en réseau de serveur et de virtualisation.

**Tableau 3.** Systèmes d'exploitation virtuels pris en charge

Systèmes d'exploitation virtuels pris en charge
VMware
Microsoft Windows 2008 HyperV
Citrix XenServer

## 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 d'un 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 professionnels offerts par les technologies avancées Cisco sans devoir gérer la complexité des problèmes liés au personnel informatique, ni se soucier de l'irrégularité des performances du réseau que craignent les clients dans le cadre de telles mises en œuvre.

## Pourquoi choisir les services Cisco ?

Dans un monde exigeant une meilleure intégration des individus, des informations et des idées, le réseau devient une plate-forme stratégique. Le réseau fonctionne mieux lorsque les services, associés aux produits, créent des solutions adaptées aux besoins et aux opportunités des entreprises. Cisco Services développe des réseaux et des applications permettant une collaboration plus efficace entre les personnes qui les utilisent.

L'approche exclusive de Cisco prenant en compte le cycle de vie des services (Cisco Lifecycle Services) définit les activités requises à chaque phase du cycle de vie du réseau pour offrir un service d'une qualité irréprochable. Grâce à une méthodologie fondée sur la collaboration et grâce au regroupement des forces de Cisco, notre réseau de partenaires expérimentés et de nos clients, nous pouvons atteindre d'excellents résultats.

## Disponibilité et commandes

Les services Cisco de gestion à distance de la mise en réseau de serveur et de la virtualisation sont disponibles partout dans le monde. Les conditions de prestation de services peuvent varier d'une région à l'autre.

Pour plus d'informations sur les services de gestion à distance, visitez la page [www.cisco.com/go/ros](http://www.cisco.com/go/ros) 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](http://www.cisco.com/go/offices).

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco IronPort, le logo Cisco, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco Pulse, Cisco StackPower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flipshare (Design), Flip Ultra, Flip Video, Flip Video (Design), Instant Broadband, et Welcome to the Human Network sont des marques commerciales ; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Capital, Cisco Capital (Design), Cisco:Financed (Stylized), Cisco Store et Flip Gift Card sont des marques de service; et Access Registrar, Aironet, AllTouch, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDR, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, 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, Continuum, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Explorer, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GainMaker GigaDrive, HomeLink, iLynx, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, le logo IronPort, Laser Link, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerKEY PowerPanels, PowerTV, PowerTV (Design), PowerVu, Prisma, ProConnect, ROSA, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, 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 le présent document ou site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme partenaire n'implique pas nécessairement une relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (0908R)