



Cisco® Foundation Technology RMS offre une surveillance et une gestion complètes et continues de vos infrastructures LAN et WAN filaires et sans-fil.

Services de gestion à distance Cisco Foundation Technology

Les services de gestion à distance (Remote Management Services : RMS) Cisco® Foundation Technology assurent la gestion quotidienne et rentable de votre infrastructure de réseau convergé grâce à une surveillance proactive, l'isolation et la résolution des problèmes, ainsi qu'un aperçu des corrections apportées.

Vue d'ensemble du service

Cisco Foundation Technology RMS offre une surveillance et une gestion complètes et continues de vos infrastructures LAN et WAN filaires et sans-fil. Ces services sont assurés par une équipe d'ingénieurs Cisco qui utilisent les meilleurs outils du marché et qui mettent en œuvre les processus décrits par la Bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information (Information Technology Infrastructure Library : ITIL®). Nous contrôlons systématiquement vos périphériques de routage et de commutation pour détecter tout défaut de fonctionnement ou problème de performance. Les services de gestion à distance Foundation Technology sont composés de services standards flexibles et d'éléments optionnels pouvant être combinés pour offrir une solution personnalisée répondant à vos besoins spécifiques, comme l'indique le tableau n° 1.

Tableau n° 1. Services de gestion à distance optionnels

| |
|---|
| Activités quotidiennes de gestion |
| Surveillance et notification 24 h sur 24 |
| Résolution des incidents : réception, réponse et résolution des tickets P1 à P4 |
| Gestion des problèmes : analyse de la cause racine |
| Modifications standards |
| Rapports standards |
| Assistance pour la configuration |
| Modifications à la demande du client |
| Application de mises à jour et de correctifs logiciels |



Service Standard



Service optionnel

Fonctionnalités et avantages

Service Standard

Le service standard comprend la surveillance à distance, la gestion des incidents, la gestion des problèmes, et la gestion des niveaux de service pour les produits de l'infrastructure de routage et de commutation Cisco. Depuis nos centres internationaux d'opérations dédiés aux réseaux, Cisco assure les activités de surveillance et de gestion quotidiennes pour identifier et résoudre les incidents, analyser la cause racine des problèmes et mettre en œuvre des modifications standards pour les périphériques de votre environnement. Quelques exemples de fonctionnalités de surveillance à distance :

Surveillance et correction :

- Méthodes de signalement des défauts de fonctionnement
 - Pièges/Scrutation
 - Syslogs
 - Extensible Markup Language (XML)
- Corrélation avancée
 - Logique d'instabilité
 - Retards programmés/temporisateurs
 - Analyse des composants
 - Niveau inter-périphériques
 - Relations topologiques
- Événements d'alarme
- Surveillance du système serveur
 - CPU
 - Disque
 - Mémoire
 - E/S
 - Électricité
 - Température
 - Disponibilité et fonctionnement/non fonctionnement du serveur

Contrôle des performances :

- Événements de dépassement de seuil de performance
 - Ping
 - Temps de service SNMP (Simple Network Management Protocol)
 - Statut de l'interface (administrateur/opérateur)
 - Erreurs de l'interface
 - Utilisation de l'interface
 - Alimentation
 - Ventilateur
 - Carte châssis
 - Température
 - Pool de mémoire
 - Moyenne de charge



Création de rapports

- Ensemble de rapports communs à tous les périphériques
- Rapports historiques
- Formats de rapport multiples
 - PDF
 - HTML
 - CSV/Excel
- Surveillance au niveau du périphérique et de l'interface pour prévenir les défauts de fonctionnement
 - Routeur/commutateur standard : Fast Ethernet, Gigabit Ethernet, tunnel, VLAN, interfaces série
 - Entrée d'interface avec centile (par exemple 95ème centile)
 - Sortie d'interface
 - Erreurs d'interface en entrée
 - Erreurs d'interface en sortie
 - Utilisation de la CPU
 - Utilisation de la mémoire
 - Température (si prise en charge)
 - Serveurs : variables standards (mémoire, CPU, disque et statistiques d'interface lorsqu'elles sont fournies par SNMP)

La gestion des incidents permet d'améliorer de façon proactive les performances du réseau. En surveillant en permanence les périphériques de l'infrastructure réseau, l'équipe Cisco RMS peut rapidement détecter, isoler et corriger les incidents qui ont lieu sur le réseau. Cette réponse rapide et ciblée améliore la disponibilité et la performance générale des applications professionnelles.

Les problèmes de réseau sont des incidents qui ne sont associés à aucune erreur connue. L'équipe Cisco RMS isole les problèmes en mettant en œuvre une procédure alternative qui contourne le problème et remet votre réseau en ligne aussi vite que possible. L'équipe Cisco RMS détermine ensuite la cause racine du problème, ainsi qu'une solution appropriée. Si nécessaire, l'équipe Cisco RMS planifiera l'heure de correction du problème et archivera l'erreur pour en faire un incident connu afin d'accélérer la résolution des prochaines occurrences de ce problème.

Les fonctionnalités de gestion des incidents, de gestion des problèmes et de gestion des niveaux de services incluent :

- Détection, enregistrement, analyse et 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 et des problèmes et restauration du service
- La notification des performances seuil pour un signalement précoce des problèmes
- Analyse des performances et des tickets : identification, analyse de la cause racine et résolution

- Portail Web pour l'accès aux statistiques relatives aux tickets, à la disponibilité et à la performance
- Rapports standards sur la performance et la disponibilité

Les services de gestion à distance Foundation Technology comprennent également la nomination d'un responsable des relations clients (Customer Relationship Manager : CRM), qui est le principal interlocuteur pour votre entreprise et permet de faire parvenir les informations à Cisco. Votre CRM dirigera les audits opérationnels et planifiera des diagnostics réguliers afin de présenter les tendances de performance, d'identifier les améliorations à apporter et de développer des stratégies pour que nos services continuent à satisfaire vos besoins.

Service optionnel

Le service optionnel va plus loin que les services basiques de surveillance et de gestion afin de vous proposer des options flexibles répondant à vos besoins spécifiques et d'assurer une performance optimale de votre infrastructure de réseau Cisco. Le service optionnel est constitué d'un forfait d'heures d'ingénierie que vous pouvez utiliser pour les activités de votre choix et les modifications à apporter à votre environnement. 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 une assistance proactive pour la planification des capacités et la configuration de périphériques.

Les heures d'ingénierie du service optionnel peuvent être utilisées pour un large éventail de services, notamment :

- La mise à niveau logicielle des applications Cisco pour une amélioration des fonctionnalités
- La modification de la configuration des logiciels et périphériques Cisco
- Le déplacement, l'ajout, la modification ou la suppression d'un composant, d'un périphérique géré ou d'une application gérée
- La fourniture d'applications et d'interfaces
- L'application de correctifs aux applications et périphériques Cisco

Produits pris en charge

Les services de gestion à distance Foundation Technology sont disponibles pour les principaux périphériques filaires et sans fil de routage et de commutation Cisco. De nouveaux périphériques sont régulièrement ajoutés. Le tableau n° 2 répertorie les périphériques filaires pris en charge actuellement. Le tableau n° 3 répertorie les périphériques sans fil pris en charge actuellement. Les périphériques sont divisés en deux groupes de prix selon leurs capacités de surveillance et leur complexité. Consultez votre représentant Cisco pour obtenir la liste la plus récente des périphériques pris en charge.

Tableau 2. Produits réseau filaires pris en charge par les services de gestion à distance Foundation

| Groupe 1 | Groupe 2 |
|---|---|
| Commutateur de la gamme Cisco Catalyst® 1200 | Routeurs de la gamme Cisco 1000 |
| Commutateur en anneau à jeton Cisco Catalyst 1600 | Routeurs de la gamme Cisco 1400 |
| Commutateur de la gamme Cisco Catalyst 1700 | Routeurs de la gamme Cisco 1600 |
| Commutateur en anneau à jeton Cisco Catalyst 1800 | Routeurs de la gamme Cisco 1700 |
| Commutateur de la gamme Cisco Catalyst 2100 | Gamme de routeurs à services intégrés Cisco 1800 (Fixe) |
| Commutateur de la gamme Cisco Catalyst 2600 | Gamme de routeurs à services intégrés Cisco 1800 (Modulaire) |
| Commutateur de la gamme Cisco Catalyst 2800 | Routeurs de la gamme Cisco 2000 |
| Commutateurs de la gamme Cisco Catalyst 3750 Metro | Routeurs de la gamme Cisco 2500 |
| Commutateurs de la gamme Cisco Catalyst 3750 | Routeurs de la gamme Cisco 2600 |
| Commutateurs de la gamme Cisco Catalyst 3750-E | Routeurs de la gamme Cisco 2800 |
| Commutateurs de la gamme Cisco Catalyst 3560 | Routeurs de la gamme Cisco 3000 |
| Commutateurs de la gamme Cisco Catalyst 3560-E | Gamme Cisco 4000 (4000/4500/4700/4000-M / 4500-M/4700-M) Routeurs |
| Commutateurs de la gamme Cisco Catalyst 3550 | Gamme de routeurs à services intégrés Cisco 2800 |
| Commutateurs de la gamme Cisco Catalyst 2900 | Gamme de routeurs Cisco 3600 |
| Gamme Cisco Catalyst Express 520 | Routeurs de la gamme Cisco 3700 |
| Commutateurs de la gamme Cisco Catalyst Express 500 | Gamme de routeurs à services intégrés Cisco 3800 |
| Module de réseau NAM Cisco Appliance Cisco NAM | Commutateurs de la gamme Cisco Catalyst 4000/4500 |
| Commutateur Cisco Metro Ethernet 3400 | Commutateurs de la gamme Cisco Catalyst 4900 |
| Groupe 3 | |
| Routeurs de la gamme Cisco 7000 | Routeurs de la gamme Cisco 7600 |
| Routeurs de la gamme Cisco 7100 | Commutateurs de la gamme Cisco Catalyst 6500 |
| Routeurs de la gamme Cisco 7200 | Passerelles universelles de la gamme Cisco AS5300 |
| Routeurs de la gamme Cisco 7300 | Passerelles universelles de la gamme Cisco AS5400 |
| Routeurs de la gamme Cisco 7400 | Gamme de routeurs à services d'agrégation Cisco ASR 1000 |
| Routeurs de la gamme Cisco 7500 | Gamme de routeurs à services d'agrégation Cisco ASR 9000 |

Tableau 3. Produits réseau sans fil pris en charge par les services de gestion à distance Foundation

| Groupe 1 | Groupe 2 |
|---|---|
| Contrôleur LAN sans fil Cisco 2006 (6 points d'accès) | Contrôleur LAN sans fil Cisco 4402 de la gamme 50 (50 points d'accès) |
| Contrôleur LAN sans fil Cisco 2106 (6 points d'accès) | Contrôleur LAN sans fil Cisco 4400 de la gamme 100 (100 points d'accès) |
| Contrôleur LAN sans fil Cisco 2112 (12 points d'accès) | |
| Contrôleur LAN sans fil Cisco 2125 (25 points d'accès) | |
| Contrôleur LAN sans fil Cisco 4402 de la gamme 12 (12 points d'accès) | |
| Contrôleur LAN sans fil Cisco 4402 de la gamme 25 (25 points d'accès) | |
| Module de contrôleur LAN sans fil Cisco - E6 (6 points d'accès) | |
| Module de contrôleur LAN sans fil Cisco - E8 (8 points d'accès) | |
| Module de contrôleur LAN sans fil Cisco - E12 (12 points d'accès) | |
| Module de contrôleur LAN sans fil Cisco - E25 (25 points d'accès) | |
| <i>(Connecteur WLCEM dans les routeurs ISR1800, ISR2800 et 3700)</i> | |
| <i>(La tarification comprend les points d'accès configurés en tant que LWAPS)</i> | |

| Groupe 3 | Protocoles WAP autonomes |
|--|---|
| Wireless Services Module (WiSM) de la gamme Cisco Catalyst 6500/7600 <i>(Jusqu'à 300 points d'accès)</i> <i>(Nécessite un service Foundation pour les gammes 6500 et 7600)</i> <i>(La tarification comprend les points d'accès configurés en tant que LWAP)</i> | Points d'accès sans fil Cisco Aironet 1100 Points d'accès sans fil de la gamme Cisco Aironet 1130 AG Points d'accès sans fil de la gamme Cisco Aironet 1140 |
| Contrôleur LAN sans fil Cisco 5500 (250 points d'accès) | Points d'accès sans fil de la gamme Cisco Aironet 1200 Points d'accès sans fil de la gamme Cisco Aironet 1230 AG Points d'accès sans fil de la gamme Cisco Aironet 1240 AG Points d'accès sans fil de la gamme Cisco Aironet 1250 AG |

Activation de service

La mise en route des services de gestion à distance Cisco est un processus qui nécessite généralement 45 à 60 jours. Cependant, les délais de mise en place peuvent être supérieurs ou inférieurs selon la taille et la complexité du réseau géré, tout comme les délais de déploiement pour les nouvelles installations de réseau. L'équipe des services de gestion à distance Cisco travaille en étroite collaboration avec votre équipe pour faire migrer les opérations de gestion de votre réseau vers Cisco. Les activités de gestion de la migration comportent :

- Un entretien initial avec le client et une réunion de démarrage pour lancer le projet
- La collecte et le partage d'informations, notamment en matière de localisation, d'équipement et de maintenance
- La création de contacts importants
- La mise en place des éléments de connectivité pour la gestion et l'accès à l'infrastructure
- Le développement d'un inventaire détaillé pour les périphériques gérés
- La fourniture d'une base de données et d'outils de gestion de la configuration
- La mise en place d'un processus continu d'assistance opérationnelle et d'une procédure de gestion des modifications
- La définition de notifications de service : alertes, contacts, escalade
- Des séances de formation au portail Internet, ainsi qu'aux processus opérationnels et de communication pour le client
- Activation de la fonctionnalité de création de tickets

Avantages des services de gestion à distance Cisco Foundation Technology

La prise en charge de l'externalisation sélective de l'assistance pour vos produits de routage et de commutation Cisco grâce aux services de gestion à distance Cisco Foundation Technology vous offre la meilleure assistance du marché ; elle vous fournit également des conseils avancés pour la gestion de votre réseau, tout en vous permettant de garder le contrôle sur votre matériel et votre topologie réseau.

Vous bénéficierez de services réguliers basés sur des méthodologies, des outils et un savoir-faire qui ont fait leurs preuves :

- Des processus reconnus, basés sur l'ITIL®

a prise en charge de l'externalisation sélective de l'assistance pour vos produits de routage et de commutation Cisco par l'intermédiaire des services de gestion à distance Cisco Foundation Technology afin de vous offrir la meilleure assistance du marché et des conseils avancés pour la gestion de votre réseau, tout en vous permettant de garder le contrôle sur votre matériel et votre topologie réseau.

- Les compétences techniques de Cisco reconnues dans le monde entier
- Une grande expertise dans le domaine des technologies de mise en réseau
- Les meilleurs outils pour la surveillance et la gestion des environnements de routage et de commutation réseau

La disponibilité de votre environnement de réseau est assurée grâce à une surveillance proactive de votre réseau, à l'évaluation des tendances de disponibilité et à la définition de plans de correction.

Complétez les compétences dont vous disposez en interne et augmentez votre efficacité opérationnelle en déléguant le travail de surveillance, de correction, de configuration et d'intégration des équipements de routage et de commutation aux experts Cisco.

Réduisez votre coût total de possession (total cost of ownership : TCO) en réduisant vos dépenses opérationnelles, en améliorant l'efficacité de votre réseau et de votre personnel.

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 les clients à atteindre rapidement les objectifs qu'ils se sont fixés pour le déploiement de technologies avancées Cisco.

Pourquoi choisir les services Cisco ?

Cisco a parfaitement conscience que 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, définit les activités requises à chaque phase du cycle de vie du réseau pour offrir un service d'une qualité irréprochable. Notre méthodologie collaborative associant les forces de Cisco, de son réseau de partenaires expérimentés et de ses clients nous permet d'atteindre d'excellents résultats.

Disponibilité et commandes

Les services de gestion à distance Cisco sont disponibles partout dans le monde. Les conditions de prestation de services peuvent varier d'une région à l'autre.

Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur les services de gestion à distance, 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, 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, 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 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.