

## Services Cisco de gestion à distance de la mise en réseau d'applications



Cisco® propose des services de gestion à distance (Remote Management Service : RMS) visant à mettre en réseau vos applications Cisco Application Networking Services. Ces services assurent une surveillance et une gestion complète de vos équipements et applications Cisco Application Networking Services, une prise en charge de vos infrastructures LAN et WAN, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. 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 la bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information (ITIL®), de plus nous surveillons en permanence l'accélération de vos applications et de votre contenu, l'équilibre des charges, la mise en forme et la mise en cache des périphériques et applications afin de prévenir les défauts et les événements de performance. Le service Cisco de gestion à distance de la mise en réseau d'applications est composé d'éléments standards et optionnels pouvant être combinés dans une solution sur mesure visant à satisfaire vos besoins spécifiques. Le tableau n° 1 indique les activités quotidiennes associées à chaque élément du service.

Tableau n° 1 Options flexibles du service de gestion à distance

Activités quotidiennes de gestion	
Gestion des incidents grâce à une surveillance et une notification assurée 24 heures sur 24 : réception, réponse et résolution des tickets P1 à P4	Service Standard
Gestion des problèmes : analyse de cause racine	
Gestion du niveau de service	
Modifications standards	
Rapports standards	
Portail Web client	
Assistance pour la configuration	Service optionnel
Modifications à la demande du client	
Application de mises à jour et de correctifs pour les logiciels	

### 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 proposés dans le cadre de services Cisco Application Networking Services. 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. Les fonctionnalités de surveillance à distance incluent par exemple :

**Surveillance et correction :**

- Surveillance au niveau du périphérique et de l'interface pour prévenir les défauts de fonctionnement
- Événements d'alarme
- Logique d'instabilité/corrélation avancée
- Surveillance de l'environnement
  - CPU
  - Disque
  - Mémoire
  - E/S
  - Alimentation
- Surveillance du protocole sur les événements WCCP :
  - Perte de service
  - Perte de cache
  - Pas de mémoire
  - Pas de socket
  - Échec SBADD
  - Échec SBCREATE

**Contrôle des performances :**

- Au niveau de l'interface réseau
- Seuils de performance

**Création de rapports :**

- Ensemble de rapports communs à tous les périphériques
- Rapports historiques
- Affichage de tableau de bord personnalisé pour les données de performance

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

- La détection, l'enregistrement, l'analyse et la notification des incidents
- La génération de ticket et l'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 pour diagnostiquer et résoudre les incidents et les problèmes, mais aussi pour rétablir le service
- L'analyse des performances et des tickets : identification, analyse de la cause racine et résolution
- Le 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

**Rapports standards**

Un package de rapport standard vous fournit les informations principales sur la fondation et sur les périphériques de centre de données de votre réseau. Les rapports incluent :

- Rapport sur les 10 principales exceptions d'utilisation
- Rapport sur les 10 principales exceptions d'erreur d'interface
- Synthèse de la disponibilité des éléments
- Utilisation de la bande passante totale par Cisco Catalyst®
- Utilisation de la mémoire du processeur Cisco
- Capteur Cisco
- ICMP de périphérique
- Statistiques IP de périphérique
- Santé du volume d'interface
- Écarts d'erreur d'interface
- Utilisation du débit d'interface
- Débit ou erreurs de relais de trame
- Erreurs de LAN d'interface
- Multidiffusion d'interface
- Interfaces DS1 et DS3
- ICMP de périphérique

Les services de gestion à distance Cisco Application Networking 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 mensuels, trimestriels et

annuels afin de vous 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 mise en réseau d'applications. Le service optionnel est constitué d'un forfait de plusieurs 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 des applications.

Les heures d'ingénierie correspondant aux services optionnels peuvent être utilisées pour les éléments suivants :

- La mise à niveau logicielle des applications Cisco pour une amélioration des fonctionnalités
- La modification de la configuration des logiciels et équipements Cisco
- Le déplacement, l'ajout, la modification ou la suppression d'un composant, d'un périphérique géré ou d'une application gérée
- Les modifications à apporter au Gestionnaire de configuration
- La fourniture d'applications et de périphériques
- Les correctifs pour les applications et périphériques Cisco

### Les solutions de services de gestion à distance

Le tableau n° 2 met en avant les principaux défis auxquels sont confrontés les centres de données modernes, ainsi que les produits Cisco conçus pour les relever et les services de gestion à distance Cisco qui vous aident à surveiller et à gérer votre environnement de mise en réseau d'applications.

Tableau n° 2 Solutions de produits et de services de gestion à distance Cisco

Problème client	Produit Cisco	Solution de services
<p>« Le temps de réponse des applications est long dans les filiales et bureaux distants. »</p> <p><b>Performance des applications sur les sites distants</b></p>	<p><b>WAAS</b> : solution d'accélération des applications et d'optimisation WAN pour les filiales et bureaux distants. Vous permet de déployer des applications centralisées et de consolider les serveurs de filiales, ainsi que le stockage dans les centres de données tout en offrant une meilleure performance.</p>	<p><b>Service de gestion à distance de la mise en réseau d'applications – WAAS</b></p> <p>Surveillance de tous les éléments physiques et logiques WAAS.</p> <p>Définition de seuils de performance pour les appliances et les modules WAAS ainsi que pour tous les routeurs et commutateurs configurés pour WCCP.</p> <p>Surveillance et résolution des alertes sur des critères d'applications spécifiques WAAS.</p>
<p>« Nous rencontrons des problèmes pour permettre à nos utilisateurs d'accéder aux serveurs aux heures où le trafic réseau est dense ».</p> <p><b>Disponibilité des serveurs lors des pics de trafic</b></p>	<p><b>ACE</b>: la répartition hautement évolutive des charges de la couche 4 et la commutation de contenu de la couche 7 permettent d'assurer la continuité de votre activité et les meilleurs services pour l'utilisateur final.</p>	<p><b>Service de gestion à distance de la mise en réseau d'applications-ACE</b></p> <p>Surveillance de tous les éléments physiques et logiques ACE.</p> <p>Définition de seuils de performance pour les appliances, modules et commutateurs ACE.</p> <p>Surveillance et résolution des alertes relatives aux périphériques ACE et aux modifications d'état de l'adresse IP virtuelle.</p>

« La perte de connectivité vers l'un de nos centres de données cause un manque à gagner de plusieurs milliers de dollars par heure d'interruption de service. »

### Disponibilité des centres de données

**GSS:** Cisco ACE Global Site Selector assure un basculement intelligent entre les centres de données et vous aide à assurer la continuité de votre activité.

### Service de gestion à distance de la mise en réseau d'applications – GSS

Surveillance de tous les éléments physiques et logiques GSS.

Définition de seuils et de défaillances pour les données de performance entre les événements de pair à distance et surveillance des alarmes DNS.

Surveillance et rétablissement de tous les GSS ou des erreurs fondamentales.

### Produits pris en charge

Les services de gestion à distance des centres de données Cisco sont disponibles pour les principaux périphériques et applications utilisés pour les services de mise à disposition d'applications Cisco, ainsi que pour l'infrastructure de fondation qui les prend en charge. Services de mise à disposition d'applications :

- Wide Area Application Services (WAAS)
- Cisco Wide Area Application Services (WAAS) Mobile Server
- Cisco Application Content and Networking System (ACNS)
- Cisco ACE (Application Control Engine)
- Passerelle XML Cisco ACE (Application Control Engine)
- Cisco Global Site Selector (GSS)
- Cisco CSS (Content Services Switch)

Infrastructure de fondation <sup>1</sup>:

- Routeurs à services intégrés Cisco
- Gamme de commutateurs haute-performance Cisco Catalyst 6500
- Routeurs de la gamme Cisco 7600
- Gamme de routeurs Cisco à services d'agrégation (Aggregation Services Routers : ASR) 1000

<sup>1</sup> D'autres équipements de fondation sont pris en charge dans le cadre des services de gestion à distance Cisco Foundation..

## Avantages des services Cisco de gestion à distance de la mise en réseau d'applications

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

- Des processus basés sur ITIL®, le standard de l'industrie
- Les compétences techniques de Cisco reconnues dans le monde entier
- Notre grande expertise technologique en matière de solutions de mise en réseau d'applications.
- Les meilleurs outils du marché pour la surveillance et la gestion des environnements propres aux solutions de mise en réseau d'applications

La disponibilité opérationnelle de l'environnement propre à votre solution de mise en réseau d'applications est assurée grâce à une surveillance proactive de vos systèmes, 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 composants des solutions de mise en réseau d'applications 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.

## Pourquoi choisir les services pour centres 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. S'appuyant sur une perspective unique centrée sur le réseau et sur une vision unifiée des atouts propres aux centres de données, Cisco et ses partenaires proposent des services qui accélèrent la métamorphose de votre centre de données. Cisco adopte une approche architecturale afin de vous aider à intégrer et à gérer efficacement les ressources de votre centre de données. Les services pour 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.

## 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.

## 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 d'opérations à distance Cisco, visitez la page [www.cisco.com/go/rms](http://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](http://www.cisco.com/go/offices).

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco StadiumVision, le logo Cisco, DCE, et Welcome to the Human Network sont des marques commerciales ; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn est une marque de service ; et Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDR CCIE, CCIR CCNA, CCNR 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, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, le logo IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, 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.

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 (0803R)