



Description de service : <<Cisco Compliance Management and Configuration Service (CMCS) – Cisco Assisted>> Service de gestion de la conformité et de configuration Cisco (CMCS) – service assisté Cisco

Le présent document décrit le Service de gestion de la conformité et de configuration Cisco (CMCS) – service assisté Cisco.

Documents connexes : ce document doit être consulté conjointement avec les documents suivants, également présentés sur le site www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ : (1) Glossaire, (2) Liste des services non couverts et (3) Directives en matière de gravité et de signalisation progressive. Tous les termes en lettres majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

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) et à tout autre contrat de service équivalent qui vous lie à Cisco. Tous les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans le Glossaire supplémentaire du Service de gestion de la conformité et de configuration Cisco – service assisté Cisco à la fin de ce document revêtent la signification décrite dans le MSA ou le contrat de service équivalent signé entre vous et Cisco. En cas de conflit entre la présente Description de service et votre contrat MSA (ou contrat de service équivalent), cette Description de service fait foi.

Le présent Service de gestion de la conformité et de configuration Cisco - service assisté Cisco - vise à s'ajouter à un contrat de services d'assistance en vigueur pour des produits Cisco et n'est offert que dans le cas où les produits du Réseau du Client sont pris en charge par un minimum de services de base tels que les Services d'optimisation pour fournisseurs de services, les Services d'applications logicielles, le cas échéant. Cisco s'engage à fournir les Services de gestion de la conformité et de configuration Cisco - services assistés Cisco - décrits ci-dessous comme sélectionnés et détaillés sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco fournira un devis pour les services (« devis ») indiquant l'étendue des services fournis par Cisco et la période pendant laquelle ces services devront être fournis. Cisco doit recevoir un Bon de commande faisant référence au Devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document.

Résumé du Service de gestion de la conformité et de configuration Cisco (CMCS) – service assisté Cisco

Le Service de gestion de la conformité et de configuration Cisco – service assisté Cisco offre une solution sur site hébergée ou hybride axée sur les besoins du client. La solution repose sur des fonctionnalités Cisco visant à générer de la valeur en combinant le Capital intellectuel de Cisco avec les fonctionnalités de configuration de réseau et de gestion du changement dans l'Appareil Cisco UCS.

Le service Cisco CMCS offre trois niveaux d'ensembles de services. Ces derniers fournissent des niveaux croissants de capacité CMCS : Base, Standard et Avancé.

Résumé des ensembles de services du service CMCS :

- **CMCS – Base**
 - Inclut l'Appareil CMCS avec le logiciel de Gestion du changement
 - Assistance opérationnelle et analyse standard
 - Assistance en gestion des modifications standard
 - Gestion de la configuration de base, gestion du changement de base, politiques réglementaires et fonctionnalités de création de rapports standard
- **CMCS – Standard**
 - Inclut les fonctionnalités **de base** énoncées ci-dessus
 - Rapports personnalisés
 - Politique personnalisée
- **CMCS – Avancé**
 - Inclut les fonctionnalités **standard** énoncées ci-dessus
 - Paramètres de l'appareil CMCS définis par le client (conformément au Document de procédures)

Solution du service de gestion de la conformité et de configuration

L'Appareil CMCS est déployé sur le site du Client pour activer le Service de gestion de la conformité et de configuration Cisco – service assisté Cisco. Pour le modèle de déploiement hybride, les fonctionnalités du Collecteur de plateforme de services courants (CSPC) seront configurées pour communiquer avec le Centre de données de Cisco en matière de politique et de règles, et d'autres contenus intellectuels propriétaires créés par Cisco.

L'Appareil CMCS comprend un Collecteur de plateforme de services communs (CSPC) ainsi que l'application logicielle de configuration réseau et de gestion du changement, qui sont configurés sur deux serveurs virtuels distincts sur le matériel Cisco UCS.

Composants de l'Appareil CMS

Le CSPC est principalement responsable de la détection, de l'inventaire et de la collecte des données de périphérie réseau. NCCM est responsable de la gestion des politiques (pratiques personnalisées, pratiques réglementaires et pratiques exemplaires de Cisco), de la gestion des configurations (sauvegarde de configuration, maintien du contrôle de version des copies antérieures de sauvegarde et transmission de configuration), de la gestion des logiciels (sauvegarde de logiciel, installation ou mise à niveau de versions de logiciels, analyse des règles de logiciel, etc.). Les utilisateurs pourront utiliser l'interface utilisateur du CSPC pour effectuer les tâches suivantes :

- Procéder à la détection des éléments de réseau ciblés.
- Planifier la collecte de l'inventaire (configuration et images actuellement configurées et installées sur leurs éléments de réseau).
- Acheminer les données recueillies vers le logiciel NCCM local ou transférer les renseignements vers le centre de données secondaire de Cisco, en fonction du type de modèle de déploiement (sur site / hybride) défini au moment de la commande.
- Transmettre les configurations, les images logicielles ou la correction des politiques aux éléments de réseau du Client.

L'application logicielle NCCM exécute des analyses de données, la planification et l'exécution des changements de configuration et une multitude d'autres activités. Les utilisateurs pourront utiliser l'interface utilisateur du logiciel NCCM pour effectuer les tâches suivantes :

- Exécuter des rapports, afficher les configurations et effectuer des vérifications basées sur les pratiques exemplaires et les normes de conformité.

- Utiliser la fonctionnalité de gestion des flux de traitement pour les évaluations et pour les approbations de gestion du changement avant l'exécution des demandes de changement de réseau.
- Énoncer les changements exacts à apporter à la configuration.
- Planifier des dates précises auxquelles apporter les changements aux Éléments de réseau ciblés.
- Effectuer les restaurations de configuration (conjointement avec la fonctionnalité du CSPC).
- Se conformer aux politiques appropriées et aux meilleures pratiques en matière de réseaux.
- Archiver les configurations des Éléments de réseau.

Le déploiement de l'Appareil CMCS sur le site du Client peut comprendre une partie ou l'ensemble des activités suivantes :

- Installation d'un système d'exploitation et des applications prenant en charge l'Appareil CMCS sur le matériel (serveur Cisco UCS ou serveur répondant aux mêmes caractéristiques). Cette opération peut s'effectuer à distance.
- Test des composants des logiciels CSPC et NCCM de l'Appareil CMCS. Cette opération peut s'effectuer à distance.
- Expédition d'un serveur Cisco UCS dans les locaux désignés par le Client, si Cisco est chargé de fournir le matériel de l'Appareil CMCS.
- Si le Client est chargé de fournir le matériel de l'Appareil CMCS, Cisco lui offrira une assistance à distance pour l'installation du logiciel CMCS sur le serveur fourni par le Client.
- Activation d'un lien de communication entre l'Appareil CMCS déployé sur le réseau du Client et le Centre de données de Cisco pour le modèle de déploiement Hybride.

L'appareil UCS fait partie intégrante du programme CMCS de Cisco et est installé sur le site du client pendant toute la période du service (déploiement sur site). Au cours de la période de Service, l'équipe Cisco collabore avec l'équipe du Client (cadres, opérations et ingénierie) pour coordonner les différentes activités de gestion du changement, par exemple, les vérifications/corrections de Politique, les changements de paramètres et de configuration de l'appareil. Certains Clients utilisateurs seront considérés comme des approbateurs autorisant les changements de réseau proposés dans les périphériques de production.

Mises à jour de logiciels pour le logiciel de gestion du changement

Les Services de gestion de la conformité et de configuration Cisco comprennent des mises à jour de logiciels courantes pour le Logiciel de gestion du changement (NCCM). Le Client recevra un avis courriel de Cisco qui mentionnera les changements apportés à la dernière version logicielle du NCCM. Le Client ou un spécialiste en assistance à la clientèle Cisco désigné aura la responsabilité de planifier et de mettre à niveau le Logiciel de gestion du changement selon les détails de la version de logiciel de Cisco.

Réunion de lancement

Le Chef de projet AS de Cisco jouera le rôle d'interlocuteur unique tout au long de la période du service CMCS (activités définies ci-dessous). Dans les 30 jours suivant la réception d'un Bon de commande valide pour le service Cisco CMCS, le Chef de projet AS communiquera avec le Client pour programmer la réunion de lancement. La réunion de lancement s'effectue par l'entremise d'une conférence téléphonique WebEx. La réunion de lancement est organisée par le Chef de projet AS Cisco et coordonnée avec les parties prenantes principales de l'entreprise du Client ainsi qu'avec un spécialiste en ingénierie désigné par Cisco affecté à la phase d'activation du Service. La phase d'activation du Service comprend les activités suivantes :

- Coordination, planification et exécution de la réunion de lancement.
- Examen des rôles et des responsabilités du personnel de Cisco et des personnes-ressources du Client.
- Examen du Plan de mise en œuvre du CMCS avec le Client pour informer ce dernier des différentes activités ou étapes prévues durant le Service.
- Fourniture d'une documentation de signalisation progressive au Client pour une Assistance opérationnelle.
- Examen du Service acheté, conformément au Bon de commande.
- Alignement des besoins de Cisco et du Client pour l'ensemble des activités importantes, des risques et des étapes au cours de la phase d'activation du Service.

Configuration de l'Appareil CMCS

Une fois l'Appareil CMCS installé et configuré, Cisco exécute un processus de découverte pour les Éléments de réseau cités dans le Bon de commande de Cisco. L'équipe d'assistance et de prestation de services de Cisco communiquera tout écart entre les Éléments de réseau détectés et ceux convenus sur le Bon de commande de Cisco. Outre les Éléments de réseau définis sur le Bon de commande de Cisco, tout autre élément demandé fera l'objet d'un rajustement au prochain cycle de renouvellement.

Séance de formation à distance

Le Chef de projet Cisco est chargé de planifier une séance de formation à distance avec les personnes-ressources désignées par le Client qui utiliseront l'Appareil CMCS. La séance de formation sera menée à l'aide d'une passerelle de conférence WebEx, d'un logiciel collaboratif et/ou de vidéos didactiques selon les besoins et selon le cas.

La séance de formation couvre ce qui suit : Examen opérationnel :

- Examiner les responsabilités de Cisco, notamment la liste détaillée des activités et des produits livrables dont la prestation revient au personnel désigné par Cisco.
- Examiner les responsabilités du Client afin de garantir que les exigences sont bien transmises à l'équipe de prestation de Cisco.
- Harmoniser la fréquence des réunions opérationnelles régulières (ou points de contact) pour garantir que les attentes du Client s'alignent sur le niveau de Service acheté.
- Examiner le processus consistant à signaler progressivement à Cisco les questions et problèmes relatifs au service.
- Le provisionnement de l'Appareil CMCS comprend :
 - la configuration des rôles et de l'accès des utilisateurs;
 - la configuration au niveau du Tableau de bord pour différents rôles d'utilisateur;
 - la configuration des groupes de périphériques;
 - la configuration de la procédure d'approbation des processus;
 - la configuration de la communication entre NCCM et CSPC pour la synchronisation périodique et les profils de collecte;
 - la configuration des ensembles de données personnalisés dans le CSPC.

Acceptation du Client

Une fois que tous les produits livrables associés à l'activation du service ont été fournis, le service passe à la phase de Validation et de prestation.

Le Chef de projet Cisco collaborera avec le Client pour valider l'achèvement de la phase d'Activation et de Validation du Service.

Facturation de contrat

La facturation du contrat débutera soixante-quinze (75) jours après la date de soumission de la commande. Cette période de 75 jours permet l'achèvement de la phase d'Activation et de Validation du Service sous des conditions normales.

Résiliation par le Client

À l'expiration ou à la rupture du contrat de service, le Client est tenu de renvoyer immédiatement à Cisco tous les éléments y afférents (matériel, logiciels et documentation).

- **Élément du réseau** désigne tout composant du réseau (c.-à.-d. périphérique réseau ou module) détecté par le Collecteur de plateforme de services courants (CSPC) et téléchargé dans l'Appareil CMCS.
- **Activation de service** est le processus dans lequel Cisco met en œuvre l'appareil des services Cisco Smart, définit les utilisateurs pour Cisco et pour le Client, lance la découverte de réseau, met en service des comptes d'utilisateur pour le portail collaboratif du Client (modèle de déploiement hybride) et met en œuvre des canaux de communication sécurisée (modèle de déploiement hybride).
- **Validation du service** est le processus dans lequel Cisco valide i) la configuration de l'appareil des services Cisco Smart; ii) l'activation des ensembles de services CMCS; iii) les performances de la solution selon les spécifications de conception et (iv) les sauvegardes de configuration et d'image logicielle.

Glossaire supplémentaire pour le service Cisco CMCS

- **Activité** désigne un ensemble de techniques ou de tâches de conseil aux entreprises réalisées au profit du client dans la prestation d'un service pour lequel aucun document publié n'accompagne les critères de sortie et est généralement soumis à une tâche « en cours » en vertu d'un service d'abonnement.
- **Collecteur de plateforme de services courants (CSPC)** détecte les périphériques réseau à la demande et télécharge les renseignements liés à la détection et à la collecte dans l'Appareil CMS.
- **Appareil CMCS** (appareil du service de gestion de la conformité et de configuration) est une solution intégrée de gestion de la sécurité et des risques pour gérer un environnement réseau hétérogène. La solution associe un client d'interface graphique utilisateur (Console de sécurité), un serveur (gamme d'Appareils CMCS), une base de données et d'autres outils pour fournir une solution sécurisée intégrée et complète de configuration et de gestion permettant de gérer, de vérifier et de sécuriser vos périphériques réseau.
- **Produit livrable** désigne un ensemble de techniques ou de tâches de conseil aux entreprises réalisées au profit du Client dans le cadre de la prestation d'un Service pour lequel le critère de sortie est un document publié, comme des examens opérationnels, des rapports sur les modifications apportées à la configuration, des rapports de recommandation de logiciels, des rapports de vérification des politiques, etc.

Annexe A – Responsabilités de Cisco pour le Service de gestion de la conformité et de configuration Cisco (CMCS)

Responsabilités de Cisco pour CMCS - ensemble de base

Pour l'ensemble de base CMCS, Cisco fournira les éléments suivants 8 heures par jour, 5 jours sur 7 sur la base des heures ouvrables locales, ou 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, ou durant toute l'année, tel qu'indiqué dans le Devis et sélectionné et détaillé sur le Bon de commande :

- Cisco coordonnera les activités visant à activer CMCS comme indiqué dans la section dédiée à la phase d'activation de service, qui figure dans le Plan de mise en œuvre du CMCS.
- Cisco activera et mettra à la disposition du Client l'Appareil CMCS avec le provisionnement initial.
- Cisco activera et mettra à la disposition du Client sur l'Appareil CMCS une gestion de configuration standard, des rapports standard et des politiques réglementaires standard.
- Cisco désignera une personne (chef de projet Cisco) qui agira à titre d'interlocuteur principal non technique et assurera la prestation des Produits livrables et des Activités. Ces Produits livrables et Activités comprennent les éléments suivants :
 - Planifier une réunion de lancement pour passer en revue le calendrier, les produits livrables et les responsabilités de Cisco et du Client.
 - Planifier et mener une séance de formation initiale et de consultation avec les ressources désignées par le Client après la mise en œuvre et l'activation de l'Appareil CMS. Collaborer avec des experts techniques Cisco, le cas échéant, pour fournir ce produit livrable.
 - Aider le Client à configurer des rôles d'utilisateur pour l'Appareil CMCS (entre autres les administrateurs, les approuvateurs et les vérificateurs) pour qu'il puisse utiliser la fonctionnalité de gestion des flux de traitement de l'Appareil CMCS.
 - Fournir une ou des séances de formation de base, le cas échéant, pour aider les ressources désignées par le Client dans le cadre des processus de configuration de l'Appareil CMS et de flux de travail pertinents pour Cisco CMCS.
 - Organiser des séances trimestrielles d'analyse sur la configuration de l'Appareil CMCS, sur son utilisation et sur ses nouvelles caractéristiques et fonctionnalités.

- Participer aux réunions régulières du Conseil consultatif des changements (CAB) ou passer en revue ces réunions organisées par le Client pour garantir la conformité aux activités de gestion du changement du Client et consigner ces activités et les remarques dans l'Appareil CMCS (le cas échéant) afin d'assurer une coordination étroite entre les ressources d'assistance de Cisco et les ressources de gestion du changement du Client.

Responsabilités de Cisco pour l'ensemble standard de services CMCS

Tous les éléments compris dans le **CMCS – ensemble de base** ainsi que les éléments suivants :

- Cisco activera et mettra à la disposition du Client l'Appareil CMCS avec les politiques ou groupes de politiques adaptés et/ou des profils de politique, planifiés ou à la demande, en fonction des exigences du Client et du nombre maximal de politiques personnalisées défini dans le Devis et validé sur le Bon de commande.
- Cisco activera et mettra à la disposition du Client l'Appareil CMCS avec les Rapports personnalisés en fonction des exigences du Client.

Responsabilités de Cisco pour l'ensemble de services CMCS avancés

Tous les éléments compris dans l'**ensemble de services CMCS standard** ainsi que les éléments suivants :

- Cisco activera et mettra à la disposition du Client l'Appareil CMCS avec les paramètres définis en fonction des exigences du Client (conformément au Document des procédures fourni en vertu du Service d'optimisation des fournisseurs de services sur lequel repose cette offre), sans dépasser le nombre maximal de politiques sur les scénarios logiciels défini dans le Devis et validé sur le Bon de commande.

Responsabilités du Client

- Désigner un représentant qui agira à titre d'interlocuteur principal avec le Chef de projet désigné par Cisco.
- Désigner une ou plusieurs personnes au sein du service d'assistance technique du Client ou collaborer directement avec le Spécialiste en ingénierie d'assistance à la clientèle de Cisco pendant la phase d'activation du service.
- Collaborer avec les ressources désignées par Cisco pour déterminer la base d'utilisateurs (entre autres, les spécialistes en ingénierie de réseau du Client, les techniciens, les gestionnaires et le Comité de consultation des changements) qui sera installée dans l'Appareil CMCS.

- Participer aux conférences téléphoniques et aux réunions d'examen régulièrement planifiées avec les ressources désignées par Cisco.
- Informer les ressources désignées par Cisco des procédures opérationnelles standard liées aux pratiques commerciales du Client, de ses activités de gestion du changement, des détails sur sa nomenclature opérationnelle interne et sur son réseau, ainsi que de ses documents de conception (globale ou détaillée) pour permettre aux ressources désignées par Cisco de communiquer efficacement et de discuter des activités et des produits livrables du service Cisco CMCS avec le Client dans le cadre de l'environnement commercial du Client.
- Fournir aux ressources désignées par Cisco un accès réseau à l'Appareil CMS.
- Collaborer avec les ressources désignées par Cisco pour garantir que les ressources désignées par le Client comprennent bien les processus et les procédures de lancement des Demandes de service et des initiatives de Gestion du changement auprès des ressources désignées par Cisco.
- Fournir tous les renseignements dont les ressources désignées par Cisco ont besoin pour réaliser le Service.
- Fournir un accès électronique raisonnable au réseau du Client (entre autres, aux éléments de réseau couverts par le service Cisco CMCS et à l'Appareil CMCS déployé sur le site du Client) pour que Cisco puisse fournir efficacement le Service.
- Informer et collaborer avec les ressources désignées par Cisco avant toute période d'activités relatives à des changements mineurs ou majeurs qui sont prévus sur le réseau du Client.
- Le Client reconnaît que Cisco ne prendra généralement en charge que les Produits et les Versions de logiciels disponibles et pris en charge nativement par l'Appareil CMCS, à moins d'une entente contraire entre le Client et Cisco.
- Si Cisco fournit des outils de collecte de données (notamment, CSPC) sur le site du Client, celui-ci doit s'assurer que ces outils sont situés dans une zone sécurisée, dans un environnement de réseau protégé par un pare-feu et sur un réseau local sécurisé, sous clé et avec accès limité aux employés du Client ou aux sous-traitants qui ont besoin d'accéder aux outils ou ont besoin de connaître les résultats extraits des outils. Si 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.

Limitations relatives à la prise en charge du service Cisco CMCS

Les éléments suivants constituent des limitations s'appliquant au service Cisco CMCS, indépendamment du site, sauf disposition contraire entre Cisco et le Client :

- Prise en charge de la langue locale : le personnel désigné par Cisco maîtrisera la langue anglaise, le chinois (mandarin) et l'allemand selon le cas pour assurer une prestation efficace du service Cisco CMCS. Toute assistance fournie dans une autre langue devra faire l'objet d'un contrat (énoncé des travaux) personnalisé, au besoin.
- Visites sur site du Client : le Service Cisco CMCS est fourni par du personnel d'assistance à distance et n'inclut aucune visite sur le site du Client par ces ressources. Toutes les demandes d'assistance sur site seront traitées sur un accord personnalisé (énoncé des travaux), au besoin.