



Description de service : <<Advanced Services – Fixed Price Cisco SP Mobility Packet Core Network Visibility and Assessment Service>> Services avancés – Prix fixe Service de visibilité et d'évaluation du réseau de transmission par paquets des fournisseurs de services de Cisco (ASF-SP0-MI-PC-NIR1)

Le présent document décrit le service avancé à prix fixe de visibilité et d'évaluation du réseau de transmission par paquets des fournisseurs de services de Cisco

proposés par Cisco, à l'adresse suivante : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/.

Documents connexes : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts. Tous les termes en lettres majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le glossaire.

Service de visibilité et d'évaluation du réseau de transmission par paquets des fournisseurs de services de Cisco

Vente directe par Cisco. Si vous avez souscrit ces Services directement auprès de Cisco pour votre propre usage interne, le présent document est intégré à votre Contrat-cadre de services, à votre Contrat de services avancés ou à tout autre contrat de service couvrant l'achat de services basés sur des Services avancés auprès de Cisco (« Contrat-cadre »). Si aucun Contrat-cadre de ce type n'a été conclu, la présente Description de service est alors régie par les conditions générales figurant dans le Contrat de conditions générales consultable sur http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html. Si vous avez souscrit ces services directement auprès de Cisco à des fins de revente, ce document est intégré à votre Contrat pour les intégrateurs de systèmes ou à tout autre contrat de service couvrant la revente des Services avancés (le « Contrat-cadre de revente »). Si le Contrat-cadre de revente ne renferme pas les modalités d'achat et de revente des Services avancés Cisco ou les conditions générales analogues, la présente Description de service est régie par les conditions générales du Contrat-cadre de revente, ainsi que par les conditions générales exposées dans le Contrat de conditions générales de revente EDT, disponible à l'adresse suivante : http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html. Aux fins du Contrat susmentionné, la présente description de service doit être considérée comme un Énoncé des travaux (« EDT »). En cas de conflit entre la présente description de service et le Contrat-cadre (ou annexe ou entente équivalente), cette description de service fait foi.

Résumé du service

Cisco fournit un rapport sur l'évaluation des performances du réseau, dix rapports hebdomadaires sur l'intelligence réseau et un rapport sur la vérification de la configuration pour le réseau mobile de transmission par paquets des fournisseurs de services (jusqu'à dix [10] nœuds de service de passerelle). Les rapports sur l'intelligence réseau offrent une visibilité et une analyse des tendances liées aux indicateurs de performances clés (KPI) du réseau de transmission par paquets chaque semaine après le paramétrage, pendant toute la durée du projet. Ces rapports seront évalués à distance chaque semaine avec le Client. Cisco procédera à une évaluation détaillée des performances et de la configuration du réseau mobile de transmission par paquets et fournira des rapports incluant des recommandations pour résoudre les problèmes.

Vente par un revendeur agréé Cisco. Si vous avez souscrit à ces Services auprès d'un revendeur agréé Cisco, ce document n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat (s'il y a lieu) qui régit la prestation de ce Service est celui établi entre vous et votre Revendeur agréé Cisco. Votre Revendeur agréé Cisco doit vous fournir ce document. Vous pouvez également en obtenir une copie, ainsi que d'autres descriptions des services

Les Services comprennent les suivants :

- Évaluation des performances du réseau
- Vérification de la configuration
- Visibilité hebdomadaire sur l'intelligence du réseau

Produits livrables

- Plan du projet
- Rapport d'évaluation des performances du réseau
- Rapport sur les meilleures pratiques en matière de configuration de réseau
- Rapports sur l'intelligence réseau (~10)

Lieu de la prestation

Les Services sont fournis à distance au Client.

Gestion de projets

La gestion du projet sera proposée conjointement avec et sera limitée à la gestion des Services et des Produits livrables, tel que décrit. Des services de gestion de projets seront fournis pendant toute la durée dudit projet.

Responsabilités de Cisco

- Fournir au Client la liste des membres désignés du personnel Cisco et les rôles de chacun.
- Définir le flux de communication avec le commanditaire du projet et les parties prenantes majeures et le consigner dans le Plan de gestion de projets.
- Collaborer avec le Client afin de repérer et de documenter les relations de dépendance, les risques et les problèmes associés à la réussite du projet.
- Fournir ce qui suit : a) réunion de lancement; b) planification des ressources; c) plan de gestion de projets.
- Gérer le projet conformément au Plan de gestion de projets convenu.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Fournir un transfert à la fin du projet.

Responsabilités du Client

- Fournir au chef de projet Cisco la liste des membres du personnel du Client et les rôles et responsabilités de chacun.
- Collaborer avec le chef de projet Cisco pour s'assurer que le commanditaire du projet au niveau du Client, les parties prenantes clés et tous les membres de l'équipe de projet reçoivent les communications sur le projet et sont inclus dans les séances de communication régulièrement programmées.
- Collaborer avec Cisco pour planifier la réunion de lancement et communiquer le programme de la réunion aux parties prenantes du Client.
- Examiner le calendrier du projet, les objectifs, les rôles et les responsabilités avec Cisco.
- Planifier les installations nécessaires et l'accès du personnel aux fins des réunions sur site et des activités d'installation (par exemple : salles de conférence, projecteurs, ponts de conférences, insignes d'accès et escortes éventuelles).
- Participation aux réunions d'analyse du projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Collaborer avec Cisco afin de déterminer les objectifs spécifiques et les facteurs de réussite essentiels.
- Confirmer l'exécution des contrats confiés à des tiers et programmer les communications sur les activités, les produits livrables ou les calendriers d'opérations, conformément aux exigences d'exécution des services par Cisco.
- Informer Cisco de toute modification de planification relative au projet au moins dix (10) jours ouvrables avant le début de l'activité prévue.

Rapport d'évaluation des performances du réseau

Cisco s'entretiendra avec le Client pour évaluer l'infrastructure du réseau mobile de transmission par paquets du Client pour divers éléments du réseau.

Le rapport d'évaluation des performances du réseau fournira des renseignements sur les problèmes actuels de performances ainsi que les possibilités d'amélioration des cibles qui peuvent être gérées grâce à une vérification plus approfondie du réseau. Le rapport comprend les domaines de KPI suivants :

- KPI de plateforme :
 - Disponibilité du système
 - Performances de plateforme
- KPI des éléments du réseau (SGSN, GGSN, MME, SAEGw, VoLTE, VoWiFi)
 - Disponibilité
 - Accessibilité
 - Mobilité
 - Utilisation

Responsabilités de Cisco

- Animer la séance de lancement de l'évaluation des performances.
- Évaluer et saisir les performances réelles du réseau, ainsi que les objectifs et les attentes du Client.
- Saisir les KPI qui intéressent le Client et se concentrer sur ces derniers.
- Saisir les journaux et les statistiques en masse à partir des nœuds afin de déterminer les statistiques et atteindre les objectifs de KPI pour la plateforme et les éléments de réseau.
- Le rapport comprendra les éléments suivants :
 - KPI définis par technologie
 - Performances de base
 - Déterminer les améliorations cibles
- Présenter et examiner à distance les résultats du rapport et définir les étapes suivantes.

Responsabilités du Client

- Convenir avec Cisco de la date à laquelle sera organisée la séance de lancement de l'évaluation des performances.
- Fournir des renseignements à Cisco sur tout contrat de niveau de services ou sur les exigences en matière de performances du réseau.
- Renseignements relatifs aux plans de continuité, de regroupement et de virtualisation des activités du Client.
- Renseignements relatifs à la croissance prévue du Réseau et aux modifications apportées à la gamme d'applications.
- Effectuer des opérations de collecte de données, le cas échéant, afin de permettre à Cisco de réaliser des analyses spécifiques.

Rapport sur les meilleures pratiques en matière de configuration

Le rapport sur les meilleures pratiques de configuration peut aider le Client à se conformer aux directives de conception, de configuration et de processus du réseau mobile de transmission par paquets en production. Ce rapport présente des résultats, formule des recommandations de modification et indique les problèmes et dysfonctionnements potentiels liés aux futurs plans de conception du Client.

Responsabilités de Cisco

- Recueillir toutes les configurations requises pour le système et les éléments de réseau
- Effectuer une analyse et une comparaison avec les meilleures pratiques de Cisco
- Examiner à distance les résultats et les recommandations issus du rapport
- Le rapport sur les meilleures pratiques en matière de configuration inclut généralement :
 - les configurations correctes et incorrectes de la plateforme matérielle,
 - les configurations correctes et incorrectes des logiciels,
 - les problèmes et dysfonctionnements potentiels liés aux futurs plans de conception du Client,
 - la modification des recommandations concernant l'optimisation de la configuration.

Responsabilités du Client

- Mettre en place avec Cisco une séance afin d'examiner le rapport et préparer un plan d'action dans le but de régler les problèmes identifiés dans ledit rapport.
- Effectuer des opérations de collecte de données, le cas échéant, afin de permettre à Cisco de réaliser des analyses spécifiques.

Rapports sur l'intelligence réseau

Cisco fournira l'intelligence réseau (NI) et la visibilité sur le tableau de bord NI de Cisco hébergé sur le nuage. Cisco fournira également dix (10) rapports récapitulatifs hebdomadaires offrant des perspectives et une analyse détaillée. Cisco fournira également des recommandations afin de limiter les problèmes signalés dans le tableau de bord et les rapports.

Ces rapports et le tableau de bord comportent une liste complète des indicateurs de réseau clés pour le réseau mobile de transmission par paquets des fournisseurs de services. Les rapports fournissent une vue d'ensemble et des seuils, et peuvent inclure les éléments suivants :

- vue globale des performances du réseau,
- identification des indicateurs clés de performance et des tendances les plus préjudiciables,
- identification et proposition de mesures pour y remédier en fonction des indicateurs préjudiciables détectés,
- indication préventive des indicateurs problématiques,

- corrélation avec d'autres sources de données comme les journaux systèmes, les configurations ou les erreurs d'interruption SNMP,
- synchronisation des erreurs détectées basée sur les problèmes connus dans la base de connaissances de Cisco.

Responsabilités de Cisco

- Fournir dix (10) rapports d'intelligence réseau hebdomadaires au Client.
- Fournir au Client un accès à des représentants clés et pertinents (cinq [5] au maximum) sur le tableau de bord de l'intelligence réseau de Cisco hébergé sur le nuage.
- Examiner à distance les résultats du rapport et discuter des plans d'atténuation pour les tendances et KPI préjudiciables
- Discutez de tous les autres changements qui pourraient se produire au sein de l'environnement du Client au vu des résultats du rapport.

Responsabilités du Client

- Fournir à Cisco un accès RPV sécurisé à distance pour extraire les données de la source de données.
- Discuter et examiner avec Cisco les rapports sur l'intelligence réseau.
- Définir le plan d'action afin de limiter les éléments préjudiciables détectés
- Passer en revue les rapports hebdomadaires sur l'intelligence réseau.

Responsabilités générales du Client

- En cas d'endommagement ou de perte de l'équipement détenu par le Client lors de la mise en œuvre, ce dernier en assume l'entière responsabilité.
- Tous les renseignements (notamment les conceptions, les topologies et les exigences) que le Client fournit sont supposés être à jour et valides pour son environnement actuel. Les Services Cisco sont basés sur les renseignements que Cisco reçoit du Client au moment des Services.
- Identifier le personnel du Client et définir le rôle de chacun dans la participation aux Services. Les membres d'un tel personnel peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les spécialistes en ingénierie de planification et de conception de l'architecture et les spécialistes en ingénierie de réseau.
- Veiller à ce que le personnel du Client soit disponible pendant l'exécution des Services pour fournir des renseignements et participer aux séances de collecte de renseignements prévues (entretiens, réunions ou conférences téléphoniques par exemple).
- Le Client doit fournir ses directives et politiques de sécurité existantes.
- Fournir l'adressage IP et les masques de sous-réseau, les schémas logiques et physiques du réseau, les politiques de sécurité requises et toute autre donnée nécessaire à Cisco avant ou pendant l'atelier sur la conception.

- Si Cisco le demande, fournir les schémas physiques ou logiques de réseau, relatifs à d'autres éléments de réseau non inclus dans le cadre du projet.
- Fournir un processus interne de signalisation progressive des incidents et les coordonnées du Client.
- Fournir des renseignements sur le périphérique du Client et sur le ou les processus de certification et de tests en laboratoire du réseau.
- Fournir des renseignements relatifs à tout contrat de niveau de service ou à toute exigence concernant les performances réseau.
- Fournir des renseignements sur les applications essentielles prises en charge par le réseau.
- Fournir des renseignements sur la croissance attendue du réseau et les diverses modifications applicatives.
- Outils de collecte de données : le Client doit s'assurer que ces scénarios ou Outils de collecte de données sont protégés et que leur accès est limité aux employés ou aux sous-traitants du Client qui ont besoin d'y accéder ou de connaître les résultats associés. Dans le cas où l'Outil de collecte de données fourni par Cisco est un logiciel, le Client s'engage à mettre à disposition des ordinateurs appropriés et à télécharger les logiciels nécessaires. Le Client est responsable de tout dommage, de toute perte ou de tout vol des Outils de collecte de données lorsqu'ils sont en sa possession.
- Les services d'assistance fournis par Cisco se limitent au conseil, à l'assistance et à l'orientation techniques.

- Le Client est le seul responsable de la mise en œuvre de toutes les modifications proposées par Cisco dans le cadre de ce service.
- Le Client comprend et accepte expressément que les Services seront exécutés dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours civils à compter de l'envoi d'un Bon de commande à Cisco pour les Services décrits aux présentes.

Facturation et achèvement

Facturation

Les Services sont facturés après leur réalisation.

Achèvement des Services

Cisco informera le Client par écrit une fois les Services réalisés. Le Client devra accuser réception de cette notification dans les cinq (5) jours ouvrables et attester par écrit que Cisco a bien réalisé les services. Si le Client ne confirme pas la réalisation des Services ou ne justifie pas le refus des Services dans les cinq (5) jours ouvrables, la réalisation des Services est considérée comme acceptée conformément à la présente description de service.