



## Description de service : <<Cisco Optimization Service for Service Orchestration>> Service d'optimisation de Cisco pour l'Orchestration des services

Le présent document décrit le Service d'optimisation de Cisco pour l'Orchestration des services.

**Documents connexes** : ce document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://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. 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 Service d'optimisation de Cisco pour l'Orchestration des services vise à s'ajouter à un contrat de service d'assistance en vigueur pour des produits Cisco et n'est offert que si tous les Produits du réseau du Client bénéficient des contrats de maintenance nécessaires pour les produits Cisco ou les produits tiers. Cisco s'engage à fournir les Services d'optimisation décrits ci-dessous, comme sélectionnés et détaillés sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco doit fournir un devis pour les services (le « Devis ») précisant l'étendue des services et la durée de prestation de ces derniers par Cisco. Cisco doit recevoir un Bon de commande faisant référence au Devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document. La disponibilité des Services décrits aux présentes et la prestation de services peuvent varier en fonction de la région.

### Service d'optimisation de Cisco pour l'Orchestration des services

- **Résumé du service**

Le Service d'optimisation de Cisco pour l'Orchestration des services assure l'optimisation après la mise en œuvre, la prise en charge des solutions et l'accélération de l'adoption en identifiant les failles éventuellement liées à l'évolution des exigences commerciales du Client en matière de solutions, de conception et de logiciels. Cisco examinera l'orchestration actuelle des services du

Client et évaluera les exigences relatives à l'état futur des besoins de l'entreprise et des opérations; Cisco recommandera également une feuille de route pour les améliorations ciblées concernant les résultats d'orchestration des services et la gestion du cycle de vie de service.

### Responsabilités de Cisco

Le Service d'optimisation de Cisco pour l'Orchestration des services comporte les services décrits ci-dessous, que Cisco fournira au Client pendant les heures d'ouverture normales (sauf mention contraire). Cisco fournira les prestations d'assistance générale suivantes pour tous les Services sélectionnés par le Client dans le cadre du Service d'optimisation de Cisco pour l'Orchestration des services :

- **Assistance générale**

- Désigner un spécialiste en ingénierie (« Spécialiste des services de conseils en réseau ») pour jouer le rôle d'interlocuteur principal du chef de projet Cisco assigné au Client.
- Participer à des réunions régulières avec le Client comme requis par le gestionnaire de projet soit par téléphone ou en personne afin d'examiner de manière proactive les activités et les prestations, et afin de planifier le trimestre suivant. Les visites en personne ne dépasseront pas huit (8) jours au total. Les déplacements supplémentaires seront convenus entre les deux parties selon le tarif de déplacement et de main-d'œuvre en vigueur de Cisco.
- Désigner d'autres spécialistes en ingénierie pour collaborer avec le chef de projet Cisco et le spécialiste principal des services de conseils en réseau (NCE).
- Surveiller un alias de courriel Cisco propre au Client pour faciliter la communication avec le Spécialiste principal des services de conseils en réseau ainsi que les spécialistes en ingénierie des autres équipes d'ingénierie de Cisco.
- Le spécialiste en ingénierie peut utiliser les données, scénarios et outils internes fournis par le Client pour aider ce dernier à recueillir les données à partir de l'environnement opérationnel du Client.

- **Collaboration au niveau de la conception**

Les activités et les produits livrables à fournir pour les tâches de collaboration au niveau de la conception sont les suivantes :

- Passer en revue les exigences de conception, les priorités et les objectifs du Client et/ou examiner le document de conception de ce dernier.
- Analyser l'incidence des nouvelles exigences sur l'Orchestration de services existante.
- Fournir des tableaux blancs et des ateliers au cours de la conception, et transmettre des connaissances concernant l'Orchestration de services.
- Offrir une assistance en matière de conception en alignant la conception de l'orchestration des services sur l'évolution de l'architecture de déploiement et le développement du modèle de service.
- Séances de verrouillage de la conception avec des experts en ingénierie de Cisco.

- **Vérification des performances de la plateforme**

Cisco consultera le Client pour comprendre l'orchestration de ses services réseau (NSO), en se concentrant sur la capacité, les performances et l'évolutivité.

- Documentation sur tout problème existant du client avec les performances applicatives et les besoins de planification de capacité prévue.
- Examen de l'utilisation globale des ressources système.
- Examen de l'utilisation des ressources système par application.
- Énoncer des recommandations sur les optimisations de configurations de produits existantes et sur les changements apportés aux ressources de plateformes.

- **Mise en œuvre et maintenance de la plateforme de services**

Une fois que Cisco a examiné le déploiement NSO actuel du Client et repéré les lacunes concernant les activités, l'évolutivité et l'offre, Cisco peut, à la demande du Client, mettre en œuvre ou déployer les changements recommandés sur la plateforme afin d'améliorer la fiabilité de cette dernière et de l'offre.

- **Planification du déploiement et évaluation de l'état de préparation**

- Assister le Client dans la préparation des activités permanentes de maintenance de l'Orchestration des services.
- Valider les plans et processus de mise en œuvre, ainsi que les scénarios et résultats de test
- Offrir des conseils relatifs à l'incidence sur les processus opérationnels.

- **Prise en charge des modifications planifiées**

Fournir au Client une ressource à distance qui agira en tant que conseiller en matière de changement et en tant que personne-ressource en matière d'assistance sur les changements au système NSO pendant les périodes de changement, ce qui peut inclure :

Fournir au Client une ressource à distance qui agira à titre de conseiller pour les changements à apporter à l'orchestration des services et fournir un rapport de recommandations logicielles pour les applications NSO. Cisco peut être amenée à fournir les services suivants :

- Collaborer avec le Client pendant les périodes de modification de réseau et de système NSO et aider à traiter les problèmes au fur et à mesure qu'ils apparaissent au sein d'environnements de production en direct (en plus de l'assistance fournie dans le cadre du processus TAC standard).
- Collaborer avec le Client pour vérifier l'état de préparation du système NSO pendant les périodes de modification, sur demande du Client.
- Fournir un examen du plan de changement ou de la méthode de procédures (MOPS) fournis par le client.

Cisco mettra à disposition, après la réception de requêtes écrites envoyées pas moins de vingt-et-un (21) jours à l'avance par le client à Cisco, une personne-ressource en matière d'assistance pouvant répondre aux appels pendant les heures normales d'ouverture et consulter le client 24 heures par jour et 7 jours sur 7 pour assister le client à distance et traiter un maximum de trois problèmes nécessitant une assistance identifiés par le client pendant la période de modification (généralement en fin de semaine) liés à des installations majeures de logiciels, des installations majeures de site ou des modifications majeures de la configuration.

- **Assistance réactive personnalisée en matière de logiciels**

Cisco effectuera la gestion des incidents et des problèmes, qui comprendra une ou plusieurs des activités de service suivantes :

- Mettre en œuvre les processus de gestion des incidents et des problèmes.
- Repérer et documenter des bogues logiciels.
- Recréer les bogues en laboratoire afin de procéder à la validation.
- Fournir des avis/rapports sur les bogues.
- Aider à créer et à mettre en œuvre des solutions de rechange.
- Aidez les unités commerciales de Cisco à comprendre les répercussions et à résoudre les bogues dans les versions ultérieures des logiciels ou des correctifs de point pour les logiciels personnalisés seulement (assistance générale fournie conformément à l'assistance technique standard TAC).

- Favoriser le développement et l'amélioration des produits en commun avec les unités commerciales de produits Cisco.

- **Étude de la stratégie de gestion des logiciels**

Fournir un rapport de recommandations logicielles pour les applications de NSO. Cisco peut être amenée à fournir les services suivants :

- Détermination des versions logicielles appropriées.
- Examen des considérations de déclenchement et de cycle de vie de Mise à niveau de jeu de fonctions logicielles.
- Identifier globalement les recommandations et les dépendances des logiciels et des ensembles de fonctions pour n'importe quel test de mise à niveau.
- Analyse poussée des versions en Fin de vie ou en Fin de commercialisation et conseils logiciels
- Fournir une analyse des bogues (pour les bogues P1 et P2) pour les versions logicielles identifiées ou les catégories de fonctionnalités logicielles clés.
- Prévion des besoins en matière de licences.

- **Assistance dans le cadre de la validation et des tests**

Cisco organise une série de rencontres afin d'acquérir une connaissance approfondie des objectifs et des besoins du client en matière de tests axés sur des solutions. L'assistance à la validation et aux tests peut comprendre, entre autres, les tâches suivantes :

- Analyse des objectifs de test du Client et de ses objectifs commerciaux.
- Assistance au développement du Plan de test ou examen/affinage du Plan de test existant.
- Analyse des résultats de Test - Consignation de l'analyse des résultats dans un Rapport de test.
- L'Assistance pour les Tests et la Validation est uniquement fournie dans certaines régions et fera l'objet de précisions dans le Devis des Services.

- **Prise en charge du Développement du modèle de service**

Cisco collaborera avec le Client en vue d'adopter un cycle de vie DevOps (développement et exploitation) d'analyse, de développement, d'amélioration, de tests et de déploiement des offres de services et des modèles de NSO du Client avec plusieurs interactions/instances. En fonction des besoins du Client, les tâches suivantes peuvent être incluses :

- Analyser et élaborer de nouveaux modèles de service dans un environnement itératif de DevOp.
- Aider le Client à configurer les périphériques dans le cadre des nouveaux services.
- Offrir des conseils concernant la modélisation YANG, FastMap/Java, et la validation NED.

- **Assistance à la planification de migration**

Offrir des services de conseil et de migration qui prennent en charge la migration d'un environnement à un autre (par exemple, du service de configuration de périphérique à l'élaboration du modèle de service), la transformation de service (de la configuration manuelle à la configuration automatisée) et l'échange de périphériques, et peuvent inclure, entre autres, les éléments suivants :

- Examiner la liste requise des événements de haut niveau, des modifications par phase et des activités afin de proposer de nouvelles solutions d'orchestration de services.
- Identifier les dépendances et l'incidence de la solution, et recommander les étapes d'atténuation des risques associés à la migration.
- Examiner le guide des procédures à suivre (MOP) pour la connectivité et le test avant et après le transfert.
- Examiner les modèles principaux de configuration pour les types de sites ou de dispositifs de représentation.
- Examiner les procédures de test pour les solutions prêtes à l'utilisation.
- Fournir une assistance pendant les périodes de modification de la migration – résultat : assistance à distance/sur demande pendant la période de modification (jusqu'à 4 heures).

- **Assistance à l'intégration**

Fournir une assistance à distance pour l'orchestration des services concernant l'utilisation ou l'intégration à l'application en question, ce qui peut comprendre :

- Le traitement des problèmes relatifs au fonctionnement de l'interface de programmation de l'application.
- Assistance relative à l'utilisation de l'API dans le cadre d'un flux de travail global.
- Rapport décrivant l'analyse comparant les pratiques et capacités actuelles du Client par rapport aux meilleures pratiques recommandées par Cisco, et recommandations pour répondre aux exigences commerciales de l'orchestration des services du Client.

- **Transfert des connaissances**

Fournir un transfert personnalisé de connaissances (guide pratique) pour l'orchestration des services avec une importance particulière accordée aux recommandations sur le dépannage, la maintenance et les fonctionnalités de base.

- **Gestion du programme**

- Effectuer un appel de lancement pour amorcer une nouvelle mission de service afin d'identifier les principales parties prenantes, d'examiner et de s'entendre sur la portée du service et les activités, et

de discuter du processus de gouvernance et de communication.

- Mener des conférences téléphoniques périodiques pour examiner le statut du Client, la planification et les services en cours de fourniture.
- Préparer et assurer la présentation de l'Examen trimestriel d'activité (QBR) Présentation à l'équipe dirigeante du Client.

- **Option sur site**

- Fournir au client des ressources sur site pour une assistance de solution logicielle et une maintenance permanente. Une instance de service livrable fournit vingt-quatre (24) heures d'assistance sur site.
- Cisco mettra à disposition, sur réception d'une demande écrite du client à Cisco dans un délai de vingt-et-un (21) jours, une personne-ressource désignée pour l'assistance sur site pendant les heures normales d'ouverture dans une installation du client ayant fait l'objet d'un accord écrit entre Cisco et le client.

## Responsabilités du Client

- **Responsabilités générales**

- Désigner au moins deux (2), mais pas plus de six (6) représentants techniques dans chaque zone concernée par l'orchestration des services, chacun devant être un employé du Client dans un centre d'assistance opérationnelle centralisée (le centre d'assistance technique du Client), pour constituer l'interface technique principale des experts-conseils en ingénierie réseau (NSO). Le Client désignera comme personnes-ressources des spécialistes en ingénierie expérimentés, dotés des compétences appropriées pour apporter les modifications nécessaires à l'orchestration des services. Une personne, membre expérimenté de l'équipe de gestion ou technique, est désignée comme interlocuteur privilégié du Client pour gérer la mise en œuvre des services choisis dans cette Description de service (par exemple, présider les conférences téléphoniques hebdomadaires, faciliter la hiérarchisation des projets et des activités).
- Fournir un accès électronique raisonnable à la plateforme d'orchestration des services du Client pour permettre au spécialiste des services de conseils en réseau d'apporter son aide.
- Si Cisco fournit des scénarios ou des Outils de collecte de données sur le site du Client, ce dernier devra s'assurer que ces scénarios ou outils sont situés dans une zone sécurisée, au sein d'un environnement Réseau protégé au moyen d'un pare-feu et sur un réseau local (LAN) sécurisé, sous clef et avec accès limité aux employés ou sous-traitants du Client qui ont besoin d'accéder aux Outils de collecte de données et de connaître le contenu des résultats de ces outils. 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.

- Fournir les renseignements appropriés relatifs aux plateformes d'orchestration des services, à la configuration et aux renseignements concernant de nouvelles fonctions mises en place sur demande de Cisco.
- Si la gestion des changements de l'orchestration des services dans le champ d'application est modifiée, après que les services sélectionnés au titre de la présente Description de service ont débuté, le Client doit en avertir Cisco par écrit dans les dix (10) jours suivant la modification. Cisco peut modifier sa tarification si la composition de l'orchestration des services dépasse le prix de départ des Services.
- Créer et gérer un alias de courriel interne pour communiquer avec l'expert-conseil en ingénierie de réseaux.
- Endosser la responsabilité globale de toute incidence des processus opérationnels et de toutes les applications de modification de processus.

- **Collaboration au niveau de la conception**

En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu de fournir les éléments suivants :

- Fournir les documents de conception et de procédure décrivant la mise en place et l'ingénierie du NSO du Client pour répondre à des exigences techniques et objectifs de conception spécifiques. Le niveau des détails doit être suffisant pour servir de base à la vérification de tout service fourni au client.
- Garantir que les parties prenantes et décideurs clés de la conception détaillée sont en mesure de participer à l'exécution du ou des services.
- Fournir ou extraire les renseignements supplémentaires nécessaires pour réaliser la conception (p. ex., cadre opérationnel planifié et actuel).

- **Gestion des logiciels et prise en charge**

En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu de fournir les éléments suivants :

- Renseignements sur les niveaux actuels du système d'exploitation actuel et de l'application des composants NSO dans le cadre de ces services.
- Renseignements relatifs aux exigences commerciales et techniques du Client pour les nouvelles versions du logiciel.

- Passer en revue les détails des modifications planifiées avec le spécialiste des services de conseils en réseau.
- Renseignements relatifs au processus de certification et au processus de test en laboratoire du Client.
- Renseignements relatifs au processus de contrôle des modifications du Client.

- **Transfert de connaissances ciblées**

En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu de :

- Fournir les détails des exigences du client sur les thèmes liés aux NSO que le client veut voir couverts à l'aide du transfert et du mentorat, associés à des renseignements généraux relatifs aux ensembles de compétences des participants.
- S'assurer que les installations et le matériel sont à disposition pour organiser les séances informelles de mises à jour techniques, si nécessaire.

- **Assistance dans le cadre de la validation et des tests**

En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu de :

- Procéder au paramétrage du test physique.
- Documenter le plan de test.
- Exécuter le plan de test avec l'aide de Cisco.

- **Assistance à la planification de migration**

En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu de :

- Fournir tous les documents requis de migration du client.
- Planifier le calendrier de la migration.