



## <<Service Description: Automation, Integration and Management (AIM) Optimization Service>>

### Description du service : Service d'optimisation de l'automatisation, de l'intégration et de la gestion (AIM)

Le présent document décrit le Service d'optimisation de l'automatisation, de l'intégration et de la gestion de Cisco.

**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 services équivalent), cette Description de service fait foi.

**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 proposés par Cisco, à l'adresse suivante : [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/).

Le Service Cisco pour l'automatisation, l'intégration et la gestion vise à compléter un contrat de services d'assistance en vigueur pour des produits Cisco et il est uniquement proposé si tous les Produits 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.

#### Optimisation de l'automatisation, de l'intégration et de la gestion

##### Résumé du service

Le Service d'optimisation des solutions d'automatisation, d'intégration et de gestion fournit une optimisation préalable à la mise en œuvre, un service d'assistance pour la solution et une accélération de l'adoption en définissant les modifications à effectuer relatives à l'évolution des besoins du Client concernant ses Plateformes de gestion de nuages et ses infrastructures. Le Service prend en charge les mises à jour nécessaires à la conception et aux modifications au niveau de la solution. Cisco évaluera les Plateformes de gestion de nuages existantes du Client et analysera l'environnement d'automatisation et d'orchestration en nuage de ses processus informatiques afin d'optimiser les mises en œuvre en cours et futures de la solution.

La solution d'automatisation des Plateformes de gestion de nuages et des processus informatiques est basée notamment sur les solutions suivantes : la suite infonuagique CiscoONE Enterprise Cloud pour centre de données (ECS) ou Foundation for Compute, Cisco UCS Director (UCS-D), Cisco Prime Service Catalog, la Segmentation du nuage pour les applications virtuelles de Cisco (VACS), Cisco Process Orchestrator (CPO), Cisco Unified Computing System (UCS ou

système informatique unifié Cisco), Cisco UCS Performance Manager (UCSPM), Cisco UCS Manager (UCSM) et Cisc UCS Central (UCSC).

Le Service d'optimisation des solutions d'automatisation, d'intégration et de gestion évaluera les exigences relatives aux besoins commerciaux et opérationnels futurs. Il fournira des recommandations sur la feuille de route pour réaliser les résultats d'entreprise attendus du Client concernant sa Plateforme de gestion de nuages, grâce à l'amélioration de l'automatisation et de l'orchestration des infrastructures convergentes du Client pour s'aligner à ses objectifs de performances définis.

Ce Service fournit une assistance continue et une gestion du cycle de vie des environnements informatiques, une gestion des solutions d'infonuages hybrides, privés ou publics, ainsi que des infrastructures de soutien prenant en charge les solutions suivantes :

Orchestration de centre de données privé :

- Automatisation d'infrastructures de centre de données
- Automatisation sans système d'exploitation
- Segmentation de réseau à infrastructures virtualisées
- Sécurité avancée des processus
- Mobilité sans système d'exploitation

Plateforme de gestion de nuages :

- Déploiement et gestion d'applications infonuagiques hybrides
- Déploiement et gestion d'applications infonuagiques publiques
- Déploiement et gestion d'applications infonuagiques publiques, élasticité de l'application ou de l'ordinateur virtuel
- Gestion du cycle de vie des applications
- Transformation DevOps
- Assistance pour un développement actif et optimisé par des tests

Automatisation des processus informatiques :

- Automatisation des services d'entreprise (par ex., intégration de nouvel employé, provisionnement des ordinateurs portables)
- Automatisation, intégration et gestion des processus des services techniques
- Gestion du cycle de vie des infrastructures virtuelles ou physiques
- Rationalisation et classification du catalogue de services

## Responsabilités de Cisco

Le Service d'optimisation des solutions d'automatisation, d'intégration et de gestion est composé des activités décrites ci-dessous, que Cisco fournira au Client pendant les heures ouvrables standard (sauf mention contraire). La quantité d'efforts globale pour les activités courantes décrites dans le présent document peut varier en fonction des exigences du Client, des produits ou domaines technologiques à prendre en charge et de ce que le client et Cisco conviennent d'un commun accord lors de l'achat des services conformément au devis fourni par Cisco. Cisco s'engage à fournir les services axés sur les principaux éléments livrables suivants.

### • Assistance générale

- Désigner un spécialiste en ingénierie (« Spécialiste des services avancés ») pour jouer le rôle d'interlocuteur principal du gestionnaire 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 gestionnaire de projet Cisco et le spécialiste en ingénierie principal.
- Surveiller un alias de courriel Cisco propre au Client pour faciliter la communication avec le spécialiste en ingénierie principal 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.

- **Gestion du programme**

- Effectuer un appel de lancement pour amorcer une nouvelle mission de service afin d'identifier les principaux intervenants, 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) à l'équipe dirigeante du Client.

- **Collaboration pour la conception détaillée**

Fournir une analyse des outils actuels d'automatisation de gestion du Client (comme les outils d'orchestration, de provisionnement, le portail de gestion), à l'aide de recommandations sur les infrastructures d'outils de gestion requise pour la prise en charge d'une architecture informatique en nuage de type Infrastructure en tant que service (IaaS). Les activités et les produits livrables à fournir pour les tâches de conception sont les suivants :

- Organiser un atelier de découverte, notamment des entretiens avec le Client pour saisir et documenter la trousse à outils et la stratégie actuelles d'automatisation de gestion du Client, ainsi que les flux de travail associés.
- Passer en revue les exigences de conception, les priorités et les objectifs du Client et/ou examiner le document de conception de ce dernier.
- Fournir des tableaux blancs et des ateliers au cours de la conception, ainsi qu'une expertise pour évaluer la conception des produits actuels déployés.
- Analyser l'incidence des nouvelles exigences, des exigences d'intégration supplémentaire et optimiser le déploiement actuel.
- Offrir une assistance en matière de conception en alignant l'évolution de l'architecture de gestion, d'intégration et de gestion sur le développement du modèle de service.
- Examiner les interfaces utilisateurs pour adapter la solution conformément aux besoins du Client.
- Séances de verrouillage de la conception avec des experts en ingénierie de Cisco.
- Analyser le Rapport sur l'évaluation de l'automatisation de la gestion infonuagique avec le Client afin de le commenter et de l'approuver avant qu'il ne soit officiellement terminé et publié.
- Fournir un rapport sur l'évaluation de l'automatisation de la gestion de nuages.

- **Vérification des performances de la plateforme**

Cisco communiquera avec le Client afin de comprendre les exigences de ce dernier sur les domaines spécifiés dans le cadre de ce Service concernant la Plateforme de gestion de nuages, l'automatisation des processus informatiques et l'orchestration des solutions infonuagiques (hybrides, publiques ou privées), en se concentrant sur la capacité, les performances et l'évolutivité.

- Documenter tout problème existant du Client avec les performances des produits et les besoins de planification de la capacité prévue.
- Évaluer les performances générales des interfaces utilisateur et réaliser les tests adéquats.
- Examen de l'utilisation globale des ressources système.
- Évaluer les goulots d'étranglement au niveau de l'utilisation globale des ressources de la solution au sein des systèmes d'intégration tiers des réseaux, du stockage et des paramètres de mise en œuvre.
- Énoncer des recommandations sur les optimisations de configurations de produits existantes et sur les changements apportés aux ressources de plateformes.
- Effectuer une évaluation de l'amélioration des mises à niveau de produits logiciels nécessaires.

- **Étude de la stratégie logicielle**

Cisco organisera une série de réunions au cours desquelles elle discutera avec le Client pour bien comprendre les exigences et pratiques du Client en matière de gestion des logiciels, telles que les normes, déclencheurs de migration et méthodologies de mise en œuvre. Cisco fournira un rapport de recommandations préventives relatives aux logiciels qui contiendra des recommandations générales sur la stratégie et pourra inclure, entre autres renseignements, une assistance informelle destinée aux modifications incrémentielles apportées à la configuration, aux infrastructures, à l'architecture des périphériques ou des applications.

Chaque rapport d'étude traite un seul suivi logiciel et peut comprendre, entre autres, les renseignements suivants :

- Analyse des pratiques actuelles du Client concernant la mise en place et la gestion de normes relatives aux versions des logiciels et aux déclencheurs de migration des logiciels
- Détermination des versions logicielles appropriées
- Analyse des pratiques actuelles du Client concernant la sélection, le test, le transfert, la mise en œuvre et le dépannage des logiciels
- Assistance établissant les méthodologies de suivi des logiciels
- Recommandation générale relative aux logiciels que le Client devrait tester et envisager d'utiliser
- Description des nouvelles fonctionnalités des logiciels
- Bogues logiciels non résolus auxquels le Client peut être exposé et, si possible, les solutions adaptées
- Analyse préventive et périodique des bogues critiques pour le suivi des logiciels identifiés ou les catégories de fonctionnalités logicielles clés des infrastructures
- Rapports de suivi mis à jour de façon périodique, à un rythme n'excédant pas une fois par mois, pendant une période maximale de 120 jours à compter de la date initiale des recommandations relatives aux logiciels
- Assistance pour définir les besoins en termes de fonctionnalités, ainsi que les objectifs de performance et de disponibilité par rapport à la stratégie logicielle

- **Assistance à l'administration du site et des systèmes**

Le service d'Assistance à l'administration du site et des systèmes est conçu pour les administrateurs de site du Client qui sont responsables de la configuration, de l'administration et de la maintenance de la Plateforme de gestion de nuages, de l'Automatisation des processus informatique et de la mise en œuvre des systèmes d'orchestration. Cisco assurera une assistance à distance pour les activités suivantes qui sont généralement effectuées :

- Surveiller les environnements :
  - Effectuer un contrôle quotidien de l'intégrité du système (fichiers journaux, archive, temps de réponse)
  - Fournir de manière proactive une notification en cas d'erreur, de dégradation, d'activité inhabituelle ou suspecte aux personnes appropriées
  - Surveiller l'utilisation du serveur
    - Mémoire
    - UC
    - Stockage local
    - Indicateurs de débit
  - Créer des rapports hebdomadaires sur le niveau de service
- Entretenir les environnements :
  - Appliquer des correctifs, des mises à niveau
  - Élaborer et maintenir des plans et des processus quotidiens/hebdomadaires/mensuels de maintenance
  - Procéder à des redémarrages du système en fonction des besoins
  - Collaborer avec l'équipe chargée des opérations matérielles pour la maintenance du serveur physique, comme prévu
  - Maintenir le système et les autorisations de sécurité
  - Inspecter les paramètres et les versions logicielles, vérifier l'uniformité entre les environnements
  - Gérer les problèmes liés au déploiement (migration des objets de la phase de développement à la production, en passant par le test)
- Développer et documenter les processus de gestion opérationnelle et du système (modèles de déploiement, gestion des utilisateurs, contrôles d'accès)

- **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 tests, consignation de l'analyse des résultats de tests 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.

- **Maintenance relative à la mise en œuvre**

- Analyser les configurations/personnalisations des services propres au Client afin de spécifier les améliorations à effectuer dans la commande de service et dans la réalisation de la prestation de service.
- Analyser et résoudre les problèmes dans la mise en œuvre de la solution du Client en fonction de l'étendue initiale de la compréhension ou de la conception de Cisco concernant les Plateformes de gestion de nuages et l'automatisation des processus informatiques.
- Tester et valider les révisions de code personnalisées pour vérifier la résolution des problèmes.
- Déterminer les modifications à mettre en œuvre en se fondant sur les recommandations relatives à d'autres produits livrables (étude de conception, meilleures pratiques).

- **Assistance à l'intégration et à la migration**

Prendre en charge l'intégration continue des solutions déployées au sein de l'environnement du Client, notamment la gestion du service informatique, les systèmes IPAM, DNS et autres systèmes connexes du Client.

- Fournir une assistance continue et des conseils pour faciliter l'intégration des systèmes d'appui du Client dans la Solution d'automatisation et de gestion.
- Déterminer la faisabilité, les efforts et le risque associés à l'utilisation des nouvelles fonctionnalités dans les configurations / personnalisations de service propres au Client.
- Participer à la réalisation de nouveaux déploiement / mises à jour et fournir une assistance.
- Mettre en œuvre les modifications avec des outils ou des scénarios, ou manuellement, selon les recommandations de Cisco.

- **Surveillance et transfert de connaissances :**

Cisco communiquera avec le Client pour définir les exigences et les sujets des séances de formation informelle et réalisera des Examens trimestriels d'activité (QBR). Les séances de transfert de connaissances à distance :

- se déroulent en anglais (ou dans d'autres langues, si applicable),
- sont des mises à niveau techniques informelles comme des conférences magistrales dites « chalk talk », sur un thème convenu entre les parties et en rapport avec les technologies du centre de données,
- sont un service qui doit être assuré par un Spécialiste en ingénierie des services avancés ou un autre spécialiste en ingénierie expérimenté de Cisco,
- Elles sont organisées à distance pour une durée maximale de quatre (4) heures et sans laboratoire, ni supports de cours écrits.
- sont en rapport avec les produits et technologies Cisco déployés dans l'environnement de production du Client.

- **Assistance et conseils en ingénierie sur site**

- Fournir une assistance et des conseils permanents sur site pour l'orchestration des solutions d'automatisation, d'intégration et de gestion, par le biais d'un spécialiste en ingénierie (« Spécialiste en ingénierie des services avancés »), à l'endroit indiqué par le Client, pour jouer le rôle d'interlocuteur principal avec le Client. Il fournit des conseils généraux liés aux produits Cisco du Client et ce, jusqu'à cinq jours par semaine (selon les restrictions locales relatives au travail), pendant les heures ouvrables standard et à l'exclusion des jours fériés approuvés par Cisco, des jours fériés reconnus localement dans chaque pays, des vacances et des jours de formation.
- Les tâches que le Client demande au Spécialiste en ingénierie des services avancés de réaliser sont sujettes à l'approbation de Cisco, mais elles ne seront pas refusées sans motif valable.
- Le Service de conseils en ingénierie sur site est uniquement disponible dans certaines régions et sera précisé dans le Devis de service.
- Participer à des réunions sur site et à des audioconférences régulières pour faire le point sur l'état, la planification des Solutions de gestion, d'intégration et d'automatisation du Client, ainsi que des Services fournis.
- Représenter et communiquer les exigences du Client à l'équipe de planification des produits Cisco.
- Renforcer les équipes de développement du Client et assurer l'encadrement des meilleures pratiques sur le développement et le déploiement des Solutions de gestion, d'intégration et d'automatisation.

## Responsabilités du Client

- **Responsabilités générales**

- Désigner entre deux (2) et six (6) représentants techniques dans chaque domaine couvert par le Service d'optimisation des solutions d'automatisation, de gestion et d'intégration. Il doit s'agir d'employés du Client dans un centre d'assistance opérationnelle centralisée (centre d'assistance technique du Client) qui joueront le rôle d'interlocuteurs techniques principaux avec Cisco. Le Client désignera comme personnes-ressources des spécialistes en ingénierie expérimentés, dotés des compétences appropriées pour appliquer les recommandations sur les modifications nécessaires. Un cadre supérieur (membre de la direction ou de l'équipe technique) sera désigné pour remplir la fonction d'interlocuteur principal du Client responsable de la gestion de la mise en œuvre des services choisis dans le cadre de 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 de gestion de nuages du Client ou aux Solutions des processus informatiques pour permettre à Cisco 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 protégé au moyen d'un pare-feu et sur un réseau local 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 et d'automatisation en nuage, à la configuration et aux renseignements concernant de nouvelles fonctions mises en place sur demande de Cisco.
- Si la gestion des changements des solutions d'orchestration et d'automatisation en nuage 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 avvertir Cisco par écrit dans les dix (10) jours suivant la modification. Cisco peut modifier sa tarification si la composition des solutions d'orchestration et d'automatisation en nuage dépasse le prix de départ des Services.
- Créer et gérer un alias d'adresse électronique interne pour communiquer avec Cisco.
- 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.** Outre ses responsabilités générales, le Client doit :

- Fournir les documents de conception et de procédure décrivant la mise en place et l'ingénierie de l'environnement d'orchestration et d'automatisation en nuage 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 du système d'exploitation actuel et de l'application des solutions d'orchestration et d'automatisation en nuage, ainsi que de leurs composants dans le cadre de ces services.

- Renseignements relatifs aux exigences commerciales et techniques du Client pour les nouvelles versions du logiciel.
- Examen des renseignements détaillés relatifs aux modifications prévues avec Cisco.
- 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.
- **Surveillance et transfert de connaissances.** En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu de :
  - Fournir les détails des exigences du Client sur les thèmes connexes que ce dernier souhaiterait aborder pendant les séances de transfert et de surveillance, ainsi que 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.