



Description de service : <<Mobility Cisco Policy Suite (CPS) Optimization Service>> Service d'optimisation de Cisco Policy Suite (CPS) pour la mobilité

Le présent document décrit le Service d'assistance pour l'optimisation de Cisco Policy Suite (CPS) pour la mobilité.

Documents connexes : ce 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 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.

Ce Service d'assistance pour l'optimisation de CPS pour la mobilité vise à s'ajouter à un contrat d'assistance en vigueur pour des produits Cisco et n'est offert que si tous les produits dans le réseau du Client sont compatibles avec le Service d'optimisation du fournisseur de services de la technologie Foundation de Cisco. Cisco s'engage à fournir les Services d'assistance pour l'optimisation de CPS pour la mobilité décrits ci-dessous tels qu'ils sont choisis 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'assistance pour l'optimisation de Cisco CPS pour la mobilité

Résumé du service

Le Service d'assistance pour l'optimisation de Cisco CPS pour la mobilité fournit une aide spécifique mobile et sans fil pour votre personnel de soutien de Cisco CPS pour la mobilité sous forme de modules de services d'assistance à la conception, de stratégie logicielle, de contrôles de l'état du réseau et d'apprentissage continu.

Les Services de la présente Description de service, comparables à ceux du Service d'optimisation du fournisseur de services de la technologie Foundation de Cisco seront basés sur la prise en charge des services d'origine et centrés sur la technologie précise décrite dans la présente Description de service.

Responsabilités de Cisco

Le Service d'assistance pour l'optimisation de CPS pour la mobilité inclut au minimum la prestation de Services d'assistance à la conception, parmi tous les Services décrits ci-dessous, que Cisco fournira au Client pour son réseau durant les horaires de bureau standard (sauf mention contraire). Cisco fournira les prestations d'assistance générale décrites ci-dessous pour tous les Services sélectionnés par le Client dans le cadre du Service d'assistance pour l'optimisation de CPS pour la mobilité :

Assistance générale

- Désigner un spécialiste en ingénierie (« Spécialiste des services de conseils en réseau de CPS pour la mobilité Cisco ») pour jouer le rôle d'interlocuteur principal du chef de projet Cisco assigné au Client.
- Participer aux visites régulières du Client, comme exigé par le chef de projet, par téléphone ou physiquement, afin de vérifier les prestations et les activités proactives et de planifier le trimestre suivant. Les déplacements supplémentaires seront convenus entre les deux parties selon le tarif de déplacement et de main-d'œuvre en vigueur de Cisco.
- Désigner un ou des spécialistes en ingénierie pour travailler avec les gestionnaires de projets de Cisco et le spécialiste des services de conseils en réseau de CPS pour la mobilité Cisco.
- Participer aux conférences téléphoniques régulières (généralement hebdomadaires) pour passer en revue l'état du Réseau du Client, la planification et les Services fournis.

- Suivre un alias de courriel propre au Client pour faciliter la communication avec le spécialiste des services de conseils en réseau de CPS pour la mobilité Cisco ainsi qu'avec les spécialistes en ingénierie de l'équipe d'assistance de Cisco CPS pour la mobilité.
- Le spécialiste des services de conseils en réseau de CPS pour la mobilité Cisco peut utiliser des données, des scripts ou des outils internes fournis par le Client pour l'assister dans la collecte de données à partir du Réseau.

Contrôles de l'état de la solution CPS

• **Audit des performances de CPS et recommandations associées**

- Rédiger un rapport d'audit des performances de la plateforme CPS et des recommandations associées en collectant et en analysant les données clés du système de la solution CPS durant une période déterminée.
- Vérifier les problèmes dans les domaines de gestion des incidents, des performances et des capacités directement liés à la stabilité et à la disponibilité de la solution CPS.
- Le cas échéant, les paramètres système suivants pour la plateforme CPS seront inclus dans le rapport :
 - disponibilité du client PCRF — Service SVN,
 - disponibilité du client PCRF — Créateur de politiques,
 - disponibilité QNS,
 - utilisation de l'unité centrale QNS,
 - charge moyenne,
 - utilisation de la mémoire,
 - disponibilité du serveur.

• **Rapport d'audit et rapport sur les meilleures pratiques en matière de configuration**

- Cisco aidera le Client à identifier les problèmes de configuration de la solution CPS en comparant la configuration actuelle aux meilleures pratiques établies par les spécialistes en ingénierie sur le terrain de Cisco.
- Cisco ajustera la configuration pour supprimer les configurations inutiles, identifier les éventuelles configurations erronées et optimiser la configuration selon les besoins.
- Cisco aidera le Client à améliorer la sécurité d'une solution CPS Cisco, à diminuer l'utilisation des ressources, à améliorer la maniabilité et à réduire la complexité en optimisant les cycles de trafic interne de CPS.
- Un rapport sur les meilleures pratiques inclut généralement :
 - les configurations correctes et incorrectes de la plateforme matérielle,

- les configurations correctes et incorrectes du système,
- les configurations correctes et incorrectes de la politique,
- l'optimisation de la configuration et les recommandations associées.

• **Rapport de recommandation et d'audit des indicateurs de performances clés**

- Rédiger un rapport de recommandation et d'audit des indicateurs de performances clés en collectant et en analysant les données de performances clés du système à partir de la solution Cisco CPS durant une période déterminée.
- Le cas échéant, les indicateurs de performances clés des interfaces Gx et Gy suivants seront inclus dans le rapport :
 - demande de contrôle du crédit — taux de réussite, d'abandon et d'erreur,
 - demande de réautorisation — taux de réussite, d'abandon et d'erreur.
- Le cas échéant, les indicateurs de performances clés de l'interface Sy suivants seront inclus dans le rapport :
 - demande de limite des dépenses — taux de réussite,
 - notification de l'état des dépenses — taux de réussite,
 - demande de fin de session — taux de réussite.

Prise en charge d'opérations CPS

• **Prise en charge des modifications planifiées**

- Cisco prendra en charge les modifications planifiées du Client qui l'aideront à minimiser les risques d'erreurs durant les modifications planifiées.
- Le personnel spécialiste des réseaux de Cisco sera disponible pour fournir immédiatement son assistance durant une modification planifiée.
- La fenêtre maximale d'assistance à distance lors d'une modification de solution Cisco CPS est de 8 heures. *Une notification préalable de 7 jours est nécessaire.*

• **Prise en charge de mise à niveau logicielle majeure**

- Cisco fournira son assistance pour les mises à niveau logicielles majeures dans un environnement de laboratoire où aucune nouvelle fonctionnalité ou personnalisation n'est nécessaire.
- Le cas échéant, Cisco peut inclure un test de fonctionnalité logicielle ou un test de régression dans le laboratoire du Client, fournir son assistance pour la mise à niveau des nœuds touchés et suivre l'état du réseau en lien avec la mise à niveau logicielle majeure.

- **Prise en charge de mise à niveau logicielle mineure**

- Cisco fournira son assistance pour les mises à niveau logicielles mineures dans un environnement de laboratoire où aucune nouvelle fonctionnalité ou personnalisation n'est nécessaire.
- Le cas échéant, Cisco peut inclure un test de fonctionnalité logicielle ou un test de régression dans le laboratoire du Client, fournir son assistance pour la mise à niveau des nœuds touchés et suivre l'état du réseau en lien avec la mise à niveau logicielle majeure.

Prise en charge du développement de la solution CPS

- **Assistance sur site**

- Lorsque ce service est disponible, Cisco mettra à disposition du Client des professionnels de CPS qui resteront dans les locaux du Client pour l'aider à étendre ou développer sa solution, et lui fourniront un soutien technique ou des renseignements.
- Le Service d'assistance sur site est disponible pour des opérations journalières ou sur la base d'activités et de projets spécifiques convenus avec le Client.

- **Planification de cas d'utilisation personnalisé et assistance**

- Cisco fournira son assistance aux horaires convenus dans le Devis pour réaliser la conception du cas d'utilisation du Client, activer de nouveaux services et obtenir plus d'efficacité de la solution Cisco CPS existante une fois que les spécifications sont définies.
- Tout le matériel ou tous les logiciels supplémentaires nécessaires pour ces nouveaux cas d'utilisation seront fournis par le Client.

Apprentissage continu

- **Transfert des connaissances et supervision**

- Fournir une formation de mise à jour technique informelle, par exemple un cours magistral, sur un sujet convenu et en rapport avec les Produits et technologies Cisco.
- Ces sessions peuvent être organisées sur site ou à distance par courriel, WebEx ou d'autres outils de vidéoconférence.
- Ce type de formation doit être dispensé par le spécialiste des services de conseils en réseau de CPS pour la mobilité Cisco ou un autre spécialiste en ingénierie expérimenté de Cisco.

- Comme ces formations sont informelles, elles sont généralement dispensées sans équipement de laboratoire.

- **Formation formelle**

Cisco organisera des ateliers formels pour mettre en œuvre le transfert de connaissances et la formation sur des sujets choisis par le Client comme la technologie de chargement et de contrôle des politiques.

- **Bibliothèque de connaissances techniques**

La bibliothèque de connaissances techniques est fournie par Cisco par le biais d'un portail Web sécurisé (« Portail »).

Mettre le contenu du Portail à disposition d'un nombre spécifique d'Utilisateurs autorisés comme indiqué dans le Devis. Aux fins de ce Service, « Utilisateur autorisé » désigne les membres du personnel du Client autorisés à accéder à la bibliothèque de connaissances techniques. Les contenus suivants seront accessibles :

- Clips multimédias :
 - Discussions techniques sous forme de vidéo sur demande/audio sur demande
 - Archives des prestations de services – Contenu propre au client/au compte
 - Cours de formation en ligne
- Contenu en encadré :
 - Documents techniques
 - Études de cas
 - Guides de conception
 - Guides de configuration
 - Documents de formation
 - Guides de déploiement
 - Livres ou manuels en ligne
 - Clips vidéo et audio (différents des clips multimédias)
- Aider à la création de comptes et de droits pour les utilisateurs autorisés à accéder au Portail avant le début du Service. Le Client est responsable de la sécurité, des connexions réseau, de l'attribution des adresses IP et des pare-feu requis ou des changements nécessaires de la liste de contrôle d'accès sur le réseau du Client pour que les utilisateurs finaux accèdent au Portail.
- Attribuer une personne-ressource (« PoC ») de l'équipe de prestation qui sera chargée de diriger le Client vers le Portail. La personne-ressource (PoC) de l'équipe de prestation de Cisco aura accès aux renseignements nécessaires pour permettre aux Utilisateurs autorisés d'accéder au Portail grâce aux identifiants CCO.
- Organiser une réunion de lancement pour former les utilisateurs autorisés à l'utilisation de l'outil. Pendant la réunion de lancement, une démonstration détaillée du Portail et de son contenu sera effectuée au profit du Client.

- Mettre à disposition une archive des éléments livrables spécifiques au Client, qui découlent des Services avancés Cisco souscrits. Cette archive sera fournie séparément au Client.
- Héberger de nouveaux contenus techniques et fournir une maintenance préventive conformément aux programmes et aux procédures normales de maintenance de Cisco. Parallèlement, l'ancien contenu peut être actualisé ou supprimé, en fonction de sa pertinence.
- Offrir une assistance technique et dépanner les problèmes signalés à Cisco via l'alias de messagerie électronique fourni, tkl-support@cisco.com.
- Contenu mis à jour : Cisco peut réviser, actualiser ou supprimer les clips multimédias ou le Contenu en encadré précédemment publié (« Contenu mis à jour »). Cisco mettra tout le contenu mis à jour à la disposition du Client dans le cadre des Services. Le Contenu mis à jour exclura la version de clips multimédias ou de Contenu en encadré (le cas échéant) précédemment publiée que le Contenu mis à jour est censé remplacer. Le Client doit cesser toute utilisation des clips multimédias ou du Contenu en encadré remplacé.
- Fournir un accès électronique raisonnable au Réseau du Client pour permettre au spécialiste des services de conseils en réseau de CPS pour la mobilité de 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 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.
- Fourniture d'une carte de topologie du réseau, des détails de configuration et des renseignements sur les nouvelles fonctionnalités mises en œuvre, selon les besoins.

Responsabilités du Client

• Responsabilités générales

- Désigner entre deux (2) et six (6) représentants techniques dans chaque domaine couvert par CPS pour la mobilité. Il doit s'agir d'employés du Client qui travaillent dans un centre d'assistance de réseau centralisé (centre d'assistance technique du Client) et qui joueront le rôle d'interlocuteurs techniques privilégiés du ou des spécialistes des services de conseils en réseau de CPS pour la mobilité de Cisco. Le Client désignera comme personnes-ressources des spécialistes en ingénierie expérimentés, dotés des compétences appropriées pour apporter les modifications nécessaires à la configuration du Réseau. 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).
- Le centre d'assistance technique du Client devra maintenir une administration réseau centralisée de son Réseau pris en charge en vertu de la présente Description de service et être en mesure de fournir une assistance de niveau 1 et de niveau 2.
- Informer le spécialiste des services de conseils en réseau de CPS pour la mobilité de Cisco de toute modification substantielle apportée au Réseau (p. ex. topologie, configuration, nouvelles versions de logiciels OS/IOS).
- En cas de modification de la composition du Réseau, une fois que les Services choisis dans cette Description de service sont effectifs, le Client doit informer Cisco par écrit dans les dix (10) jours suivant la modification. Cisco peut modifier sa tarification si la composition du Réseau dépasse le prix de départ des Services.
- Créer et gérer un alias de courriel interne pour communiquer avec le spécialiste des services de conseils en réseau de CPS pour la mobilité de Cisco.
- Endosser la responsabilité globale de toute incidence des processus opérationnels et de toutes les applications de modification de processus.

Contrôles de l'état de la solution CPS

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

- **Audit des performances de CPS et recommandations associées**

- Examiner les résultats de l'audit des performances du serveur CPS pour la mobilité et mettre en œuvre les modifications recommandées par les Services avancés Cisco.
- **Rapport d'audit et rapport sur les meilleures pratiques en matière de configuration**
 - Examiner le rapport avec le spécialiste en ingénierie de Cisco CPS pour la mobilité et préparer un plan d'action pour régler les problèmes identifiés dans le rapport.
- **Rapport de recommandation et d'audit des indicateurs de performances clés**
 - Examiner le rapport de recommandation et d'audit des indicateurs de performances clés avec le spécialiste en ingénierie de Cisco CPS pour la mobilité et définir un plan d'action pour minimiser les problèmes identifiés.

Prise en charge d'opérations CPS

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

- **Examen des modifications planifiées**
 - Fournir à Cisco tous les détails des modifications planifiées de Cisco CPS pour la mobilité au moins 30 jours en avance.
 - Examiner et finaliser l'assistance nécessaire à la solution Cisco CPS pour la modification planifiée au moins 10 jours ouvrables en avance.
- **Mise à niveau logicielle majeure**
 - Fournir en avance tous les plans et détails de la mise à niveau logicielle majeure à venir de la solution Cisco CPS et en discuter avec le spécialiste en ingénierie de CPS pour la mobilité.
 - Fournir tous les renseignements relatifs au serveur Cisco CPS pour la mobilité et aux systèmes associés au spécialiste en ingénierie de Cisco CPS pour la mobilité.
- **Mise à niveau logicielle mineure**
 - Fournir et discuter de tous les plans et détails de la mise à niveau logicielle mineure à venir de la solution Cisco CPS avec le spécialiste en ingénierie de CPS pour la mobilité.
 - Fournir tous les renseignements relatifs au serveur Cisco CPS pour la mobilité et aux systèmes associés au spécialiste en ingénierie de Cisco CPS pour la mobilité.

Prise en charge du développement de la solution CPS

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

- **Planification de cas d'utilisation personnalisé et assistance**
 - Collaborer et travailler avec le spécialiste des services de conseils en réseau de CPS pour la mobilité de Cisco.
 - Fournir les spécifications techniques et commerciales pour la croissance progressive comme l'ajout ou la migration de nouveaux cas d'utilisation.

Apprentissage continu :

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

- **Transfert des connaissances et supervision**
 - Fournir des détails de ses exigences sur les sujets qu'il souhaite aborder pendant les séances de transfert de connaissances et de supervision et des renseignements généraux sur les compétences du public.
 - S'assurer de la présence des installations et équipements nécessaires pour l'accueil de séances de mise à jour techniques informelles.
- **Bibliothèque de connaissances techniques**
 - Le Client est responsable des tests de l'interface du Portail.
 - Fournir les renseignements d'intégration suivants : nom de l'interlocuteur, fonction, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel du chef d'équipe principal et secondaire, identifiants de messagerie électronique et nom des Utilisateurs autorisés à accéder au Portail.
 - Installer, selon les besoins, le logiciel de gestion des droits numériques (« DRM ») permettant d'afficher le contenu protégé par DRM sur le Portail.
 - Participer à des séances de formation ou de rétroaction avec l'équipe de Cisco pour permettre à Cisco de comprendre les besoins des utilisateurs autorisés du Portail.
 - Informer Cisco des demandes d'assistance technique ou des problèmes de dépannage associés aux Services en envoyant un courriel à l'équipe de Cisco, à l'adresse tkl-support@cisco.com