



<<Service Description: Advanced Services Subject Matter Consulting Services>>

Description de service : <<Subject Matter Consulting Services>> Services-conseils spécialisés avancés

Ce document décrit les Services-conseils spécialisés, qui sont des services d'assistance à distance et/ou sur site fournis par Cisco qui consistent en des indications et des conseils généraux.

Documents connexes : ce document doit être consulté 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 majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

Vente directe par Cisco. Si vous avez souscrit à ces Services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à votre contrat-cadre de services (MSA), à votre contrat de services avancés (ASA) ou à tout autre contrat de service équivalent qui vous lie à Cisco.

Si aucun Contrat de ce type n'a été conclu entre vous et Cisco, les présentes Services sont alors régis par les conditions générales du Cahier des charges figurant dans le Contrat de conditions générales accessible à l'adresse URL suivante : http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html.

Vente par un revendeur agréé Cisco. Si vous avez souscrit 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 qu'une copie des autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/.

Cisco s'engage à fournir les Services-conseils spécialisés décrits ci-dessous comme sélectionnés et détaillés sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant.

Suppositions.

Le Client reconnaît que :

- La Description de service définit exclusivement la portée des Services que Cisco fournira au Client. Cette Description de service ne s'appliquera à aucun achat de Produit ou de maintenance.
- Cisco ne fournit aucun élément livrable. Les Services doivent comprendre une assistance technique générale et doivent être exécutés sous la direction générale du Client et être gérés par celui-ci. Le Client est responsable de la détermination de ses exigences et de la réussite de la mise en œuvre de son Réseau, de sa conception, de ses activités et de ses autres exigences.
- Les Services peuvent être exécutés par Cisco ou par des particuliers, des sous-traitants, des agents, des fournisseurs ou des structures employés par Cisco ou engagés par ce dernier sous contrat, à la discrétion de Cisco.

ACI et Nexus 9K (AS-ACI-PME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec les technologies et les produits couverts en vertu des solutions de la Trame ACI et de la Plateforme Nexus 9000 du centre de données Cisco.

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Expertise de bout en bout des solutions de la Trame ACI et de Cisco Nexus 9000
- Lien entre les multiples technologies afin d'aider le Client à planifier, concevoir et mettre en œuvre dans l'ensemble de ces produits dans un environnement de centre de données
- Cisco Certified Internetworking Expert (CCIE) ou équivalent

- Conseils et recommandations d'une interface de technologies L4/L7 avec les solutions ACI
- Conseils et recommandations sur les aspects de la programmation de ces solutions
- Création d'architecture pour les environnements réseau d'un centre de données du Client

Mise en réseau des applications (ANS) (AS-ANS-PME)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Technologie et produits ANS Cisco
- Analyse des exigences des services ANS
- Intégration des produits des services de Réseau unifié ou ANS
- Configuration des paramètres d'exécution dans la couche réseau
- Expérience en conception L4/7 à grande échelle et en mise en cache
- Mise en réseau de bout en bout
- Cisco Certified Internetworking Expert (CCIE) ou équivalent

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Solutions dans le centre de données du Client, notamment la consolidation du réseau, la consolidation de succursale et la virtualisation du réseau
- Migration à partir d'équipement existant vers des produits de nouvelle génération
- Organisation de séances de formation et de mentorat individuel sur la technologie du service de mise en réseau des applications (ANS)

Automatisation, intégration et gestion (AS-AOS-PME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec les technologies et le produit couverts en vertu des Solutions d'automatisation, d'intégration et de gestion de Cisco. Ces solutions peuvent inclure ce qui suit : Cisco Cloud Center (CCC), UCS Director, Prime Service Catalog (PSC), Enterprise Cloud Suite (ECS) et d'autres solutions informatiques et d'automatisation du nuage de Cisco.

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Compréhension, identification et analyse des processus opérationnels ou flux de travail existants afin de recommander des améliorations des capacités d'automatisation
- Conception et mise en œuvre des solutions et produits d'automatisation, d'intégration et de gestion de Cisco
- Élaboration de plans détaillés pour intégrer les solutions et produits d'automatisation, d'intégration et de gestion de Cisco aux systèmes d'infrastructure tiers du Client (p. ex., gestion des adresses IP, base de données de gestion de la configuration, autorisation et authentification)

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Préparation de discussions sur l'état actuel et futur de la mise en œuvre
- Création et mises à jour de processus opérationnels ou flux de travail existants en gérant les solutions et produits d'automatisation, d'intégration et de gestion Cisco du Client
- Planification, création d'architecture, conception ou mise en œuvre d'une solution logicielle qui permet l'automatisation et l'orchestration ainsi que la résilience des solutions dans les processus opérationnels ou les flux de travail du Client en se basant sur les solutions et produits d'automatisation, d'intégration et de gestion de Cisco
- Installation, configuration, tests, adaptation et intégration personnalisés des solutions et produits d'automatisation, d'intégration et de gestion de Cisco
- Formation et mentorat individuel sur les solutions et produits d'automatisation, d'intégration et de gestion de Cisco

Visioconférences et messagerie instantanée (AS-CSG-SME)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- WebEx, Cisco Unified MeetingPlace, serveur de réunion Cisco WebEx, Cisco Jabber en nuage et sur site et toute autre application Cisco d'organisation de conférences et de messagerie instantanée

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Élaboration d'un projet de messagerie instantanée et de conférence de Cisco afin d'aider le Client à définir les étapes, dépendances et délais nécessaires
- Processus global de déploiement dans une perspective de gestion de projets
- Planification et conception des futurs déploiements et intégrations d'un point de vue technique
- Fonctions/débogage des déploiements et intégrations existants d'un point de vue technique
- Processus global de déploiement d'un point de vue technique (matériel, logiciel et réseau)
- Opérations d'un point de vue technique (surveillance proactive, sauvegardes)
- Signalisation progressive des problèmes relatifs au Produit Le Client est tenu d'ouvrir tous les dossiers auprès du Centre d'assistance technique (TAC) de Cisco
- Planification et conception des futurs déploiements et intégrations (p. ex., LDAP, AD, authentification unique) dans une perspective de création d'architecture
- Activités de planification et de validation de programme, comprenant des cas d'utilisation, des activités de formation, la gestion des utilisateurs et des critères de réussite
- Processus général de déploiement dans une perspective de création d'architecture (solution globale, architecture technique, intégrations, déploiement d'utilisateurs)
- Lancements d'utilisateurs continus, maintenance de feuille de route

Santé connectée Cisco (AS-CCH-PME)

Assistance technique générale pour aider le Client avec les bases technologiques de l'Architecture de santé numérique de Cisco (« DHA ») et les solutions connexes.

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Cisco Certified Internetworking Expert (CCIE) ou équivalent
- Solutions et technologies Cisco spécifiques et maîtrise des solutions suivantes : DHA axé sur la sécurité, centre de données, virtualisation, mobilité, routage, commutation et collaboration
- Intégration de solutions avancées Cisco à des applications de soins de santé en particulier
- Conformité de l'industrie de la santé (HIPAA, PCI, JCAHO) et applications cliniques
- Migration des produits existants vers des solutions de nouvelle génération
- Développer une architecture de santé connectée / DHA approfondie
- Élaboration des conceptions détaillées, notamment les schémas de réseau, les règles et rapports du système et les configurations des logiciels d'échantillonnage pour les protocoles, les politiques et les fonctionnalités

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Analyse des exigences et spécification des exigences matérielles et logicielles, y compris les outils de gestion
- Identification et atténuation des risques qui affectent les exigences en matière d'activité et de conformité
- Réalisation d'une évaluation de la préparation du réseau pour déployer une nouvelle solution, y compris de l'infrastructure informatique, des périphériques, de l'exploitation des logiciels et des procédures de gestion
- Planification, conception et mise en œuvre de DHA
- Test d'une solution pilote afin de confirmer que les performances attendues ont bien été atteintes
- Élaboration d'une stratégie et d'un plan de mise en œuvre détaillant les exigences relatives au déploiement, à l'intégration et à la gestion d'une solution
- Installation, configuration, test, adaptation et intégration sur mesure d'une solution Cisco
- Mise en œuvre, configuration et provisionnement des outils d'administration réseau et d'exploitation Cisco
- Réalisation du transfert d'informations se rapportant aux produits et aux systèmes de gestion DHA

Centre d'appel (AS-IPCC-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec les produits, services et technologies du Centre d'appel unifié de Cisco. Les ressources de Cisco auront les aptitudes suivantes et seront compétentes en matière de planification et de conception des flux d'appels du Centre d'appel, de changements liés à la configuration et aux scripts, en également en matière de mentorat technique.

Le Consultant en applications de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Élaboration du règlement de l'entreprise, conception des flux d'appels, configuration et scripts à l'aide des meilleures pratiques de Cisco et du secteur
- Planification et conception liés aux produits suivants : Unified Contact Center ICM Edition (centre d'appel unifié Édition ICM), Unified Contact Center Enterprise Edition (centre d'appel unifié Édition d'entreprise), IP Interactive Voice Response (système de réponse vocale interactif IP) et Customer Voice Portal (système de réponse vocale)
- Participation aux appels sur l'état et aux réunions de planification avec l'équipe élargie
- Remontée des dossiers ouverts au Centre d'assistance technique Cisco TAC par le Client en ce qui concerne les produits de la solution unifiée de centre de relations clients énumérés ci-dessus.

Le Spécialiste en ingénierie des applications sur mesure de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Élaboration personnalisée des produits Cisco à l'aide des interfaces de programmation d'application (API) des produits. Sont compris : le développement CTI, CTIOS, CRM tiers ainsi que des applications élaborées sur mesure, la création de rapports personnalisés et le système de réponse vocale pour le Client (Customer Voice Portal)
- Participation aux appels sur l'état et aux réunions de planification avec l'équipe élargie
- Remontée des dossiers ouverts au Centre d'assistance technique Cisco TAC par le Client en ce qui concerne les produits de la solution unifiée de centre de relations clients énumérés ci-dessus.

Le Spécialiste en ingénierie et consultant réseau de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification et conception liés aux produits Unified Contact Center Enterprise de Cisco suivants : Unified Contact Center ICM Edition (centre d'appel unifié Édition ICM), Unified Contact Center Enterprise Edition (centre d'appel unifié Édition d'entreprise) et Customer Voice Portal (système de réponse vocale)
- Participation aux appels sur l'état et aux réunions de planification avec l'équipe élargie
- Remontée des dossiers ouverts au Centre d'assistance technique Cisco TAC par le Client en ce qui concerne les produits de la solution unifiée de centre de relations clients énumérés ci-dessus.
- Déploiement global du Centre d'appel selon les meilleures pratiques de Cisco et du secteur

L'Architecte des solutions de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur les points suivants :

- Ingénierie architecturale du Centre d'appel unifié visant à formuler des recommandations sur la normalisation, la virtualisation et la tolérance aux pannes des technologies de centre d'appel existantes ou nouvelles sur tous les centres du Client
- Identification de la conception générale du centre d'appel qui répondra aux exigences commerciales du Client
- Déploiement global du Centre d'appel selon les meilleures pratiques de Cisco et du secteur
- Processus de dimensionnement du Centre d'appel
- Participation aux appels sur l'état et aux réunions de planification avec l'équipe élargie
- Traitement des problèmes découlant des produits Unified Contact Center Enterprise de Cisco suivants : Unified Contact Center ICM Edition (centre d'appel unifié Édition ICM), Unified Contact Center Enterprise Edition (centre d'appel unifié Édition d'entreprise) et Customer Voice Portal (système de réponse vocale)
- Remontée des dossiers ouverts au Centre d'assistance technique Cisco TAC par le Client en ce qui concerne les produits de la solution unifiée de centre de relations clients énumérés ci-dessus

Mise en réseau de centre de données (DCN) (AS-DCN-SME)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Produits et technologies DCN de Cisco, y compris SAN, ANS, les commutateurs Nexus (1000V, 2000, 5000, 6000, 7000), la trame unifiée, l'interconnexion de centre de données (OTV, chemin de trame, vPC), la mobilité de la charge de travail (LISP)
- Cisco Certified Internet Expert (CCIE) MD ou équivalent
- Réalisation d'évaluations techniques

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Création d'architecture pour les environnements réseau d'un centre de données
- Planification, conception et mise en œuvre des produits Cisco au centre de données du Client

Solution de collaboration hébergée (HCS) (AS-HCS-SME)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Architecture Cisco HCS, y compris le matériel et le logiciel, ainsi que les configurations système
- Meilleures pratiques pour la planification, la conception, le déploiement, les tests et les opérations d'un déploiement HCS
- Modification/extension de la configuration et des fonctionnalités d'un déploiement HCS, notamment l'ajout de redondances et l'intégration de services d'applications supplémentaires

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Centre d'assistance technique Cisco TAC et procédures de signalement de problèmes pour prendre en charge les dossiers en cours de traitement
- Planification et conception de la solution de collaboration hébergée (HCS).
- Réalisation d'une analyse des documents de conception et d'autres éléments de projet pour la HCS
- Transfert informel de renseignements
- Certification du déploiement et la conception de la HCS à l'aide du programme Cisco Accelerate to Quality (A2Q)
- Examiner les solutions possibles pour les configurations des plateformes désirées et les déviations par rapport aux configurations HCS documentées standard.
- Répondre aux questions techniques du Client qui surviennent pendant le déploiement, les mises à niveau ou l'exploitation.

Services consultatifs industriels de l'IDO (AS-CIE-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec les produits et technologies de l'IDO de Cisco.

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Mise en réseau Internet qui peut inclure une certification Cisco Certified Internet Expert (CCIE) ou des compétences équivalentes
- Planification, conception, mise en œuvre et exploitation de systèmes et solutions de l'IDO
- Conduite d'évaluations techniques pour les solutions technologiques de l'IDO

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Mise en œuvre, configuration et provisionnement d'infrastructure Cisco pour la prise en charge des technologies de l'IDO
- Transfert de l'information, transfert de connaissances et mentorat individuel se rapportant aux technologies de l'IDO
- Assistance technique au Client pendant son déploiement des solutions technologiques de l'IDO

Gestion des services informatiques (AS-ITSM-SME)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Développement de procédés de ISTM
- Meilleures pratiques de Cisco et du secteur concernant les opérations de l'infrastructure ou du service informatique, y compris une comparaison par rapport aux repères de maturité des opérations.
- Pratiques du secteur « en tant que service »
- Pile de mise en réseau, de centre de données et de technologie infonuagique
- Nombreuses technologies ISTM et de développement pouvant inclure eTOM, COBIT, TOGAF et DevOps, ainsi qu'ITIL.

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Conception et de la mise en œuvre des processus et outils ISM du Client, en se concentrant sur des aspects précis tels que la gestion du changement, la gestion de la version et du déploiement, la planification et l'assistance relatives à la transition, les tests de service et de validation, la gestion des connaissances, la gestion des incidents, la gestion des problèmes et l'amélioration continue des services
- Réunions et conférences téléphoniques régulières pour faire le point sur l'état ISTM du Client, la planification et les services informatiques fournis
- Supervision d'un alias de courriel Cisco propre au Client pour faciliter la communication avec l'équipe de services désignée de Cisco
- Identification des exigences nécessaires à la transition des services vers les opérations
- Activités Scrum agiles

- Utilisation des données, scénarios ou processus internes fournis par le Client et la documentation relative aux outils pour fournir une assistance et des conseils
- Normalisation et l'adoption des processus ITSM au sein de la structure des opérations du Client
- Excellence des opérations et/ou transformation des opérations

Internet mobile (AS-SP-MI-SME)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Gamme Réseau mobile de transmission par paquets de Cisco, y compris le produit ASR5000 et la technologie connexe
- Technologies de l'Internet mobile et expertise dans la planification, la conception, la mise en œuvre, le fonctionnement et l'optimisation d'un réseau mobile
- Communication au Client des meilleures pratiques de Cisco ainsi que celles en vigueur au sein du secteur concernant le réseau mobile de transmission par paquets et l'environnement connexe
- Compréhension des technologies de réseaux mobiles sans fil 3G et 4G. Cette compétence est complémentaire avec la connaissance des technologies WiFi des fournisseurs de services
- Intégration et validation d'un ou de plusieurs des services ci-après activés sur ASR5000 : PDSN, HA, GGSN, PDIF, PDG, PCSCF, ICSCF, PGW, SGW, ASNGW, TTG, SGSN, MME, IPSCF, EWAG et HNBGW
- Activation des services à valeur ajoutée ASR5K en ligne, par exemple : interface Gx, prépayée, QoS (Qualité de service), pare-feu et contrôle parental
- Caractéristiques et fonctionnalités du logiciel ASR5000 de Cisco
- Définition ou analyse des exigences relatives au réseau mobile et création de solutions pour aider le Client à répondre à ces exigences

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Conception des flux d'appels mobiles, intégration des systèmes et solutions et activités de migration pour aider le Client à satisfaire ses besoins professionnels et techniques
- Préparation des plans de migration et d'ingénierie et des méthodes procédurales (MOP), et prise en charge de l'exécution des procédures MOP
- Assistance offerte à l'équipe d'exploitation concernant la gestion de la technologie ASR5000 et la collecte des indicateurs clés de performance (KPI)
- Organisation de séances de formation et de mentorat individuel sur la technologie Internet mobile

Sans fil mobile (AS-MW-PME)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Justification de la valeur commerciale, architecture de l'entreprise, stratégie d'administration réseau, intégration de solutions ou conception et gestion des programmes
- Planification, conception, mise en œuvre, fonctionnement et optimisation des réseaux sans fil et IP
- Conception et optimisation d'un réseau (voix et données) sans fil convergent
- Caractéristiques et fonctionnalités des logiciels Cisco
- Configuration d'appareils de routage et de commutation sans fil et filaires
- Définition ou analyse des exigences de services de mise en réseau
- Technologies mobiles et expertise dans la planification, la conception, la mise en œuvre, le fonctionnement et l'optimisation d'un réseau mobile
- SS7 sur IP (Point de transfert IP)
- Meilleures pratiques de Cisco ainsi que celles en vigueur au sein du secteur concernant la technologie IPRAN et l'environnement connexe
- Liaison secondaire mobile avec déploiements d'intégration et de validation : CSR, routeur d'agrégation, MWR2941, ASR901, 7600, ASR903, ASR9k
- Définition et/ou analyse des exigences en matière de transport mobile et des solutions de conception pour aider le Client à satisfaire aux exigences de la Solution de transport mobile unifiée MPLS (UMMT)
- Synchronisation par paquet : 1588v2, SynchE
- Cisco Certified Internet Expert (CCIE) MD ou équivalent

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Conception, configuration, test et dépannage détaillés

Expérience de mobilité et idées (AS-IA-SME)

Assistance technique générale pour aider le Client dans le cadre de l'intégration d'un hôte Wi-Fi intelligent, de la personnalisation des connaissances sur la mobilité ou des produits, services et technologies CMX (Expériences mobiles connectées) en nuage de Cisco.

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Administrateur réseau certifié par Cisco (CCNA), expert de Cisco certifié en interréseau (CCIE, Cisco Certified Internetwork Expert) MD ou équivalent
- Planification, conception, mise en œuvre, fonctionnement et optimisation de solutions
- Intégration de périphérique hôte Wi-Fi intelligent par l'entremise de la Plateforme de services de mobilité de grande entreprise Cisco (EMSP)
- Données de mobilité personnalisées centrées sur les indicateurs clés de performance (KPI) adaptés au secteur d'activité ou aux services informatiques.
- Conception et déploiement de la solution Expériences mobiles connectées (CMX) en nuage de Cisco
- Capacité à dispenser un transfert de connaissances et un mentorat individuel de manière pertinente
- Caractéristiques et fonctionnalités des logiciels Cisco
- Applications mobiles et intégration de systèmes d'entreprise

Systèmes d'assistance opérationnelle (OSS) (AS-OSS-PME)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Systèmes d'assistance opérationnelle et architectures des systèmes d'administration réseau
- Analyse des exigences des Systèmes d'assistance opérationnelle et des exigences concernant les architectures de systèmes d'administration réseau
- Compréhension des opérations normalisées du secteur et des cadres d'administration réseau, notamment FCAPS, eTOM et ITIL

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification, conception, mise en œuvre et exploitation des Systèmes d'assistance opérationnelle et d'administration réseau
- Mise en œuvre, configuration et provisionnement des outils d'administration réseau et d'exploitation Cisco
- Organisation de séances de formation et de mentorat individuel sur le système d'assistance opérationnelle

Optique (AS-OPT-SME)

Le travail doit être contigu et doit rassembler un minimum de 40 heures. Le client s'engage à fournir tout équipement ou outil de test nécessaire pendant toute la durée de la mission.

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Produits et technologies optiques de Cisco, y compris SONET, SDH et DWDM.
- Configuration et test des produits optiques de Cisco

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Création d'architecture pour les environnements de réseaux optiques du Client
- Planification, conception et mise en œuvre des produits optiques de Cisco
- Environnements de réseaux optiques des évaluations techniques
- Séances de formation et de mentorat individuel sur la technologie optique

Routage et commutation (AS-RS-SME)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Produits et technologies de routage et de commutation
- Conceptions de réseaux complexes de routage et de commutation
- Caractéristiques et fonctionnalités des logiciels Cisco
- Configuration des appareils de routage et de commutation
- Analyse des besoins en matière de services de mise en réseau
- Protocoles IP
- Cisco Certified Internet Expert (CCIE) MD ou équivalent

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Activités de développement et de gestion de son architecture réseau globale, incluant des directives sur le développement des procédés des cadres architecturaux de l'infrastructure
- Cycle de vie de l'architecture réseau et la méthodologie de développement associée
- Organisation de séances de formation et de mentorat individuel sur les technologies de routage et de commutation

Sûreté et sécurité (AS-PSS-SME)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Technologies et solutions de sûreté et de sécurité de Cisco et maîtrise des solutions suivantes : VSMS (Video Surveillance Media Server, serveur multimédia de surveillance de vidéo), VSOM (Video Surveillance Operations Manager, gestionnaire des opérations de surveillance vidéo), SASD (Video Surveillance Safety and Security Desktop, surveillance vidéo de sûreté et sécurité avec application sur PC de bureau), IPICS (Interoperability & Collaboration System, système de collaboration et d'interopérabilité) et CPAM (Cisco Physical Access Manager, gestionnaire d'accès physique Cisco).
- Analyse des exigences de sûreté et de sécurité pour les réseaux de stockage, les solutions de Communications unifiées et les environnements sans fil, et spécification des exigences matérielles et logicielles, y compris les outils de gestion de la sûreté et de la sécurité
- Compréhension, identification et atténuation des risques liés à la sûreté et à la sécurité qui affectent les exigences de conformité
- Élaboration des conceptions de sûreté et de sécurité détaillées, notamment les schémas de réseau, les règles et rapports du système, et les configurations des logiciels d'échantillonnage pour les protocoles, les politiques et les fonctionnalités
- Évaluations techniques de la vulnérabilité, de la sûreté et de la sécurité des périphériques, systèmes et applications individuels et de l'architecture de sûreté et de sécurité
- Cisco Certified Internet Expert (CCIE) MD ou équivalent

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Intégration des solutions avancées de sûreté et de sécurité de Cisco à l'infrastructure réseau de base offrant ainsi une expérience de sûreté et de sécurité de bout en bout
- Migration des produits existants vers des solutions de sûreté et de sécurité de nouvelle génération
- Élaboration d'une architecture détaillée de sécurité et de sûreté
- Évaluation de l'état de préparation du réseau au déploiement d'une nouvelle solution de sûreté et de sécurité, notamment l'environnement informatique existant
- Planification, conception et mise en œuvre de solutions de sûreté et de sécurité
- Test d'une solution de sûreté et de sécurité pilote afin de vérifier que les performances attendues ont bien été atteintes
- Installation, configuration, test, adaptation et intégration sur mesure d'une solution de sûreté et de sécurité

Sécurité (AS-SEC-SME)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Produits et technologies de sécurité, y compris la sécurité IOS, la détection et la prévention des intrusions, le contrôle des admissions sur le réseau, l'accès à distance, la protection des systèmes hôtes, le contrôle de périmètre et les réseaux privés virtuels (RPV)
- Analyse des spécifications de logiciels, comprenant les outils de gestion de la sécurité
- Compréhension, identification et atténuation des risques de sécurité qui affectent les exigences de conformité
- Analyse des exigences de sécurité pour les centres de données, solutions de communications unifiées et environnements sans fil
- Cisco Certified Internet Expert (CCIE) MD ou équivalent

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Intégration des solutions de sécurité avancée de Cisco à l'infrastructure réseau de base offrant ainsi une expérience de sécurité de bout en bout
- Migration des produits existants vers des solutions de sécurité de nouvelle génération
- Évaluations techniques de la sécurité et de la vulnérabilité de l'architecture de sécurité ainsi que des systèmes, des applications et des périphériques réseau individuels
- Élaboration d'une architecture de sécurité détaillée

- Évaluation de l'état de préparation du réseau en vue d'aider le Client dans le cadre du déploiement d'une nouvelle solution de sécurité, notamment l'infrastructure informatique, les périphériques de sécurité, l'exploitation des logiciels et les procédures de gestion de la sécurité
- Élaboration des conceptions de sécurité détaillées, notamment les schémas de réseau, les règles et rapports du système et les configurations des logiciels d'échantillonnage pour les protocoles, les politiques et les fonctionnalités
- Élaboration d'une stratégie et d'un plan de mise en œuvre détaillant les exigences relatives au déploiement, à l'intégration et à la gestion
- Installation, configuration, test, adaptation et intégration sur mesure d'une solution de sécurité.
- Planification, conception et mise en œuvre de solutions de sécurité
- Test d'une solution de sécurité pilote afin de vérifier que les performances attendues ont bien été atteintes

Conseil en sécurité (AS-SEC-ADVIS-SME)

Assistance d'ordre général offerte aux Clients pour les aider à mettre en œuvre les tactiques ou la stratégie de sécurité, notamment les modèles commerciaux pour la gestion des menaces, la gestion des risques et de la conformité, l'infonuagique, la mobilité et l'Internet des objets (IDO).

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Menaces et vulnérabilités potentielles, cadres de gestion des risques et de la conformité, et stratégies de sécurité adoptées dans le cadre de la numérisation
- Gestion des vulnérabilités et tests de pénétration
- Pratiques relatives à la sécurité et à la conformité, et capacité à fournir un mentorat stratégique
- Planification et exécution des stratégies liées à l'infonuagique, à la mobilité et à l'IDO

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Création d'une stratégie de sécurité et établissement du modèle de gouvernance pour le développement des politiques et des programmes de sécurité
- Planification et exécution des programmes de gestion des risques et de la conformité, ainsi que les programmes de tierces parties
- Planification et exécution de programmes de gestion des vulnérabilités et de tests de pénétration
- Planification et exécution des programmes de cycle de vie pour le développement logiciel sécurisé (SDLC)
- Planification et exécution des programmes liés à la gestion des incidents (IR), à la gestion des menaces et aux centres d'opérations de sécurité (SOC)

Vidéo de fournisseur de services (AS-SPVID-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec les produits, services et technologies liés à la vidéo Cisco. Le travail doit être contigu et doit rassembler un minimum de 40 heures.

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Cisco Certified Network Associate (CCNA) ou équivalent
- Opérations journalières des Digital Broadband Delivery System (DBDS)
- Connaissance approfondie de deux ou plusieurs des sujets suivants : logiciel du Client STB, VoD, appareils périphériques, SDV, contrôleur DBDS, DOCSIS
- Configuration, provisionnement, mise en œuvre et test de fonctionnalités basiques des DBDS et composants vidéo et DOCSIS Cisco
- Dépannage des problèmes importants complexes, à analyser la cause première et à proposer des recommandations
- Intégration de nouvelles solutions vidéo au sein de l'infrastructure existante du Client et capacité à utiliser conjointement les applications provenant de plusieurs fournisseurs ou des composants avec la solution Cisco
- Meilleures pratiques de Cisco et du secteur, transfert de connaissances et/ou mentorat individuel

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification, conception, mise en œuvre et migration des composants DBDS, vidéo et DOCSIS de Cisco
- Évaluation de l'état de préparation pour des déploiements futurs de l'intégration de la solution vidéo de prochaine génération

Collaboration sociale (AS-SC-SME)

Assistance technique générale afin d'aider le Client avec le Logiciel de réseau social de l'entreprise (« ESS ») pris en charge.

Le Développeur sur mesure de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification et conception des futurs aménagements sur mesure par dessus l'ESS
- Questions techniques / débogage du développement sur mesure existant par dessus l'ESS
- Expertise du produit concernant les API du ESS et les différentes options disponibles concernant l'élaboration en sus et l'extension du ESS

Le Gestionnaire de projet de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Élaboration d'un projet afin d'aider le Client à définir les étapes, dépendances et délais nécessaires
- Processus de déploiement global du point de vue de la gestion de projets (coordination du groupe d'utilisateurs, préparation de l'utilisateur et calendrier)

Le Spécialiste en ingénierie de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification et conception des futurs déploiements et intégrations de l'ESS d'un point de vue technique
- Fonctions/débogage des déploiements et intégrations existants de l'ESS d'un point de vue technique
- Processus global de déploiement d'un point de vue technique (matériel, logiciel et réseau)
- Opérations d'un point de vue technique (p. ex. surveillance proactive, sauvegardes)

L'Architecte des solutions de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification et conception des futurs déploiements et intégrations de l'ESS d'un point de vue architectural
- Fonctions/débogage des déploiements et intégrations existants de l'ESS d'un point de vue architectural
- Activités de planification et de validation de programme, comprenant des cas d'utilisation, des activités de formation, la gestion des communautés et des critères de réussite.
- Processus général de déploiement dans une perspective de création d'architecture (p. ex. solution globale, architecture technique, intégrations, déploiement d'utilisateurs)
- Déploiements d'utilisateurs en cours, entretien de la feuille de route, collecte et hiérarchisation réactives des exigences

Mise en réseau de zone de stockage (SAN) (AS-SAN-SME)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Technologies et produits SAN de Cisco
- Analyse des besoins en matière de services SAN
Planification, conception et mise en œuvre des environnements SAN
- Divers protocoles, par exemple, FC, TCP/IP, FCIP et iSCSI
- Cisco Certified Internet Expert (CCIE) MD ou équivalent

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Migration d'un environnement SAN ou DAS existant vers un environnement SAN de la gamme MDS de Cisco
- Consolidation de l'environnement SAN du Client
- Mise en œuvre de toutes les fonctionnalités intelligentes de la gamme MDS telles que SANTap, VSAN et RBAC
- Planification de l'infrastructure de gestion SAN du Client
- Test d'un réseau pilote afin de vérifier que les performances attendues ont bien été atteintes
- Planification des environnements d'extension SAN du Client

Collaboration vidéo (AS-TP-SME)

Assistance technique générale pour aider le Client avec les terminaisons et l'infrastructure de collaboration vidéo prises en charge.

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Les produits et technologies de Collaboration vidéo de Cisco liés aux terminaisons et à l'infrastructure, y compris, mais sans s'y limiter : contrôle des appels (solutions Cisco Unified Communications Manager), passerelles, acheminement des appels, enregistrement et diffusion, conférences, transcodage et autres domaines d'intervention applicables.

Le Gestionnaire de projet de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Élaboration du plan de projet pour aider le Client à identifier les étapes, les dépendances et les délais nécessaires associés aux projets de collaboration vidéo convenus.
- Processus de mise en œuvre global du point de vue de la gestion de projets (coordination du groupe d'utilisateurs, préparation de l'utilisateur et calendrier)

Le Spécialiste en ingénierie de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification et conception des futurs mises en œuvre et intégrations d'un point de vue technique
- Fonctions/débogage des mises en œuvre et intégrations existantes d'un point de vue technique
- Processus global de mise en œuvre d'un point de vue technique (matériel, logiciel et réseau)
- Opérations d'un point de vue technique (p. ex. surveillance proactive, sauvegardes)

L'Architecte des solutions de Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Planification et conception des futures mises en œuvre et intégrations d'un point de vue architectural.
- Fonctions/débogage des mises en œuvre et intégrations existantes d'un point de vue architectural.
- Activités de planification et de validation de programme, comprenant des cas d'utilisation, des activités de formation, la gestion des communautés et des critères de réussite.
- Processus général de mise en œuvre dans une perspective de création d'architecture (p. ex. solution globale, architecture technique, intégrations, déploiement d'utilisateurs).
- Déploiements d'utilisateurs en cours, entretien de la feuille de route, collecte et hiérarchisation réactives des exigences.

Communications unifiées (AS-IPC-SME)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Conception, déploiement et migration d'une infrastructure de communications unifiées (UC) Cisco
- Lancements de nouveaux produits de points de terminaison et d'infrastructure de communications unifiées Cisco
- Versions d'applications logicielles de communications unifiées Cisco
- Plans d'acheminement des appels, signalisation et protocoles multimédias
- Sécurité des applications UC et de l'infrastructure UC
- Passerelle et solutions d'interconnectivité
- Au moins deux des domaines suivants : interconnexion de réseaux IP; commutation réseau local/réseau WAN; intégration de protocoles de routage de couche 3 et de couche 4; ATM; et technologies vocales
- Dépannage d'interconnexion de réseaux dans un environnement de grande envergure
- Conception du réseau à grande échelle
- Compétences de réseaux IP couvrant spécifiquement les conditions pour réussir le déploiement d'une infrastructure UC
- Conception du plan de numérotation téléphonique et protocoles de routage et de contrôle des appels (par exemple, H.323, signalisation Q, Recevoir et émettre (E&M), Interface à débit primaire ISDN (PRI), Foreign Exchange Office (FXO), Foreign Exchange Station (FXS), Private Line Automatic Ringdown (PLAR), service de téléphonie de base, signalisation associée à la chaîne (CAS), Commutateur de services de contenu (CSS), Protocole d'ouverture de session (SIP), G.711/G.723/G.726/G.729, identifiant de l'appelant, numérotation intérieure directe (DID))
- Technologies actuelles omniprésentes et technologies avancées

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Conception, migration et déploiement globaux de communications unifiées pour aider le Client à atteindre ses objectifs commerciaux
- Transmission au Client des meilleures pratiques de Cisco ainsi que celles en vigueur au sein du secteur concernant la conception, le déploiement et la migration des communications unifiées
- Administration réseau, disponibilité du réseau et planification de la capacité
- Participation aux appels sur l'état et aux réunions de planification avec l'équipe élargie

Unified Computing Systems (UCS) (AS-UCS-SME)

Les ressources Cisco doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Technologies et produits Cisco UCS
- Meilleures pratiques de Cisco et du secteur concernant la conception et la mise en œuvre de la technologie UCS
- Certifications telles que VCP, CCIE ou compétences équivalentes

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Analyse des exigences de traitement du Client
- Planification, élaboration d'architecture, conception ou mise en œuvre des environnements de traitement et de virtualisation du Client
- Élaboration d'une conception UCS détaillée
- Activités de migration des produits du Client vers une plateforme UCS
- Installation, configuration, test, adaptation et intégration sur mesure d'une solution de serveur
- Test d'une solution UCS pilote afin de vérifier que les caractéristiques opérationnelles attendues de la plateforme UCS ont bien été atteintes
- Organisation de séances de formation et de mentorat individuel sur la technologie UCS

Réseau local sans fil (AS-WLAN-SME)

Les ressources Cisco affectées doivent posséder les aptitudes suivantes et être compétentes dans ce qui suit :

- Expert de Cisco certifié en réseau sans fil (CWNE, Cisco Certified Wireless Networking Expert), expert de Cisco certifié en interréseau (CCIE, Cisco Certified Internetwork Expert) ou compétences équivalentes.
- Planification, conception, mise en œuvre, exploitation et optimisation des réseaux sans fil et IP pour les solutions du Réseau sans fil unifié de Cisco et/ou les solutions sans fil Meraki gérées sur le nuage.
- Capacité à définir ou à analyser les exigences des services de mise en réseau.
- Conception réseau à radiofréquences (« RF ») 802.11 et sondage RF, planification du site et analyse du spectre.
- Configuration, conception et dépannage de la sécurité sans fil 802.1x.
- Conception et soutien de l'accès d'invité, emplacement sensible au contexte et solutions Voix sur WLAN
- Outils d'administration réseau WLAN, caractéristiques et meilleures pratiques, y compris le déploiement et le soutien de Cisco Prime Infrastructure (PI).
- Analyse et interprétation des données opérationnelles du réseau local sans fil et exploitation des solutions Mobility Insight Services (MIS).
- Connaissance des cas d'utilisation avancée du sans fil, y compris la conception de réseau sans fil de haute densité (HD), les expériences mobiles connectées (CMX), les analyses basées sur l'emplacement.
- Conception et optimisation du réseau sans fil convergent.
- Configuration et dépannage des clients sans fil 802.11 y compris les appareils cellulaires.
- Caractéristiques et fonctionnalités des logiciels Cisco.
- Optimisation des réseaux sans fil unifiés 802.11 et sans fil gérés sur le nuage
- Configuration d'appareils de routage et de commutation sans fil
- Capacité à dispenser des séances de formation et de mentorat individuel concernant la technologie de réseau local sans fil

Cisco est tenu de fournir au Client des conseils et des directives techniques sur différents points :

- Produits, services et technologies de réseau local sans fil de Cisco
- Mise en œuvre et conception d'un réseau local sans fil (WLAN) pour aider les Clients à atteindre leurs objectifs commerciaux
- Organisation de séances de formation et de mentorat individuel sur la technologie du réseau local sans fil