

Description de service : <<Service Provider Program Management Service>> Service de gestion des programmes pour prestataires de services

Ce document décrit le Service de gestion des programmes pour prestataires de services (SP) de Cisco.

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 de gravité de Cisco. Tous les termes en lettres capitales utilisés dans cette description revêtent la signification présentée 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) ou tout autre contrat de services équivalent qui vous lie à Cisco. En cas de conflit entre la présente description de service et votre contrat MSA (ou équivalent), cette description de service fait foi.

Ce Service de gestion des programmes pour prestataires de services est conçu pour compléter le contrat d'assistance technique dont vous disposez actuellement pour vos produits Cisco; il n'est disponible que si tous les composants du Réseau du Client sont pris en charge par le Service d'optimisation pour prestataires de services de la technologie Foundation de Cisco. Cisco fournira le Service de gestion des programmes SP décrit ci-dessous selon les options sélectionnées et détaillées sur le Bon de commande, et pour lequel vous avez réglé à Cisco les frais appropriés. Cisco fournit un devis pour les Services (le « Devis ») précisant l'étendue des services et la durée de prestation de ces services par Cisco. Cisco doit recevoir un bon de commande faisant référence au devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les termes dudit document. La disponibilité des Services décrits dans le présent document et la prestation de services peuvent varier selon la région géographique.

Gestion des programmes SP

Résumé du service

Le Service de gestion des programmes SP propose plusieurs options de soutien à la gestion des programmes, en facilitant des processus, des outils et des méthodologies de meilleures pratiques sous la forme de Gestion des programmes, de Gestion technique, de Gestion des performances, de la qualité et des changements, de Gestion de l'exploitation du réseau, de Gestion des processus d'exploitation et de réseau, de Feuille de route professionnelle et technologique, de Programme de certification, de Création de rapports de gestion des finances et de Gestion des ressources de la gamme.

Les Services fournis dans le cadre de cette Description de service visent à soutenir la phase d'élaboration et la phase de fonctionnement du cadre de travail du cycle de vie du réseau, comme cela est décrit dans la description de service.

Responsabilités de Cisco

Sauf indication contraire, le Service de gestion des programmes SP de Cisco sera fourni pendant les Heures ouvrables standard. Cisco devra fournir l'assistance générale suivante pour tous les Modules de service choisis par le Client dans le cadre du Service de gestion des programmes SP:

Assistance générale

- Planification: définition de la base et de la structure des programmes, élaboration et maintien d'un calendrier directeur et planification d'une méthodologie axée sur l'avancement des projets.
- Gestion des ressources: attribution des ressources, optimisation des ressources et analyse de l'utilisation des ressources.
- Gestion et signalement des risques et problèmes :
 identification et quantification des risques et problèmes
 liés aux projets, élaboration et mise en œuvre de plans
 d'atténuation, analyse des problèmes pour l'impact sur le
 calendrier et les programmes, suivi et résolution des
 problèmes.
- Gestion de la qualité et des changements : planification de la qualité, assurance-qualité et contrôle de la qualité, maintien et suivi des projets, évaluation des changements et de leur impact.
- Gestion des informations: ensemble collectif d'informations et de documents qui représentent l'état actuel de tous les aspects du programme, gestion des documents du programme et du répertoire d'informations.
- Gestion des communications: rapports sur l'état du programme et feuille de pointage / tableau de bord, site Web / wiki du portefeuille collaboratif et points de partage, accumulation, familiarisation et documentation des processus et procédures, dissémination de l'état via des réunions préparatoires, des rapports d'état et des mises à jour et un accès Web.

Document vérifié N° 343466 version : 1.1 Dernière modification : 2/28/2011 3:56:42 PM

- Évaluation de la méthode actuelle des opérations : évaluation de la méthode actuelle des opérations (CMO); prise d'un cliché des performances du réseau qui servira de référence; évaluation du modèle organisationnel actuel, des processus, des outils et de l'architecture de gestion.
- Indicateurs clés de performance: définition des objectifs professionnels du Client; analyse des objectifs professionnels avec le Client; définition des indicateurs de performance.
- Planification de l'organisation des opérations: élaboration d'un modèle opérationnel qui répond au mieux aux objectifs professionnels du Client; recommandation d'une structure organisationnelle; élaboration de rôles, de responsabilités et de profils de formation et de qualification; définition des chemins de certification de Cisco et formulation de recommandations pour le personnel du Client.
- Conception des processus opérationnels: élaboration du processus opérationnel pour chaque activité ayant trait à la fonction de gestion; fourniture d'améliorations des processus opérationnels personnalisés sur la base de eTOM et/ou de ITIL; adjonction au processus d'un diagramme RFCI (responsable, fiable, consulté, informé); identification des outils d'assistance pour chaque activité.
- Évaluation et recommandation d'outils ONM: contrôle et évaluation des outils actuels du centre d'opérations de sécurité (OSS, Security Operations Center) pour les fonctions d'exploitation dont dispose le Client; mise au point d'outils internes personnalisés si nécessaire permettant de suivre les indicateurs clés de performance du réseau et de l'exploitation; description de l'architecture fonctionnelle, des composants de la solution et de l'interopérabilité des composants EMS, NMS (en ce compris la gestion de la sécurité du réseau) et OSS.
- Transfert: évaluation du niveau de préparation de la transition ou du transfert et identification des lacunes; vérification que les tests d'acceptation sont réalisés et achevés conformément aux spécifications relatives à la portée; documentation et suivi des problèmes en suspens avec la propriété et les dates de résolution; vérification de l'inventaire logiciel, matériel (composants actifs) et applicatif par rapport au SO; transfert des documents liés au projet avec la liste des signatures; collecte de la méthode existante des procédures d'exploitation.

Gestion du programme et gouvernance (PM)

Nommer un chef de projet Cisco qui jouera le rôle de responsable PMO durant la phase d'élaboration et/ou la phase d'exploitation. Il remplira également la double fonction d'interlocuteur principal du Client et de gestionnaire des relations client; définir et présider un comité de direction afin de faire face aux problèmes régulièrement signalés qui sont liés au programme et permettant de résoudre ces problèmes.

- Élaborer la base du programme, en ce compris un diagramme RFCI, les risques, les contraintes et les hypothèses puis gérer l'exécution d'énoncés de travaux ou de contrats sur la base de qualités définies.
- Assurer la gestion de la création et de la communication de rapports exécutifs relatifs au programme et de tableaux de bord, de manière périodique.
- Diriger et optimiser l'exécution des services d'exploitation fournis par Cisco qui ont été souscrits (fonctions NOC, FTS, NOS, TS et PMO) ayant pour cible les indicateurs clés de performance.

Gestion technique (TM)

- Nommer un architecte principal qui remplira la fonction de responsable technique principal du service et des solutions Cisco déployés et qui coordonnera le travail des ingénieurs et des architectes réseau sur plusieurs fronts afin d'éliminer les cloisonnements, les lacunes et les chevauchements potentiels en vue d'optimiser les coûts.
- Il devra également fournir une stratégie d'architecture et une feuille de route pour toutes les gammes de produits Cisco pour le réseau, la solution et les services du Client.
 Il assumera la fonction d'intervenant pour les problèmes techniques primordiaux non résolus.
- Il jouera également le rôle de contrôleur des tâches d'optimisation relatives aux mises à niveau du réseau, à la gestion des fonctionnalités et à la gestion des modifications de la configuration. Enfin, il fournira une analyse proactive de l'impact des ajouts ou modifications du réseau, et se chargera de la conception, des mises à jour et de la mise en œuvre des indicateurs clés de performance du réseau.

Gestion de la performance, de la qualité et des changements (PQ&CM)

- Nommer un responsable de la performance, de la qualité et des changements qui promouvra la qualité, l'amélioration de la performance puis la gestion du contrôle des changements tout au long de la transformation du réseau, ou de sa mise en œuvre, puis de son exploitation.
- Identifier les cadres de travail, les modèles et les normes qui seront appliqués pour l'amélioration continue du service (CSI, Continuous Service Improvement) afin de traiter efficacement et rapidement tous les changements apportés à l'infrastructure informatique contrôlée, prise en charge par un système établi de gestion des connaissances (KMS, Knowledge Management System) afin de contrôler les informations et connaissances collatérales, en ce compris les contrats, la conception, les demandes de changement, les plans, les documents d'installation, les documents d'éléments de configuration, les rapports, les logiciels et applications originaux, les lettres officielles, la correspondance, les supports de formation, la documentation du système, les coordonnées et les comptes rendus des réunions.

 Validation et documentation des tests d'acceptation, indicateurs clés de performance de l'exploitation du réseau et surveillance et création de rapports pour l'ANS.

Gestion de l'exploitation du réseau (NOM)

- Nommer un responsable d'exploitation du réseau qui dirigera tous les services d'exploitation fournis par Cisco dans le cadre des Services d'exploitation du réseau (notamment NOC, FTS, NOS et TS).
- Il devra se charger de l'exploitation quotidienne du réseau et gérer le processus de gestion (signalement) des problèmes et incidents pour toutes les parties concernées et devra apporter sa collaboration de manière proactive pour les tâches d'exécution, notamment la gestion des fonctionnalités, les mises à niveau et les réglages.
- Le responsable d'exploitation du réseau devra également recueillir et valider les données de performance et gérer la définition des indicateurs clés de performance du réseau ainsi que la performance de l'ANS.
- Enfin, il devra gérer un Forum d'exploitation hebdomadaire, mensuel et trimestriel avec les pairs du Client au cours duquel il discutera des problèmes réseau et devra gérer les communications quotidiennes afin de suivre la résolution de la gestion des problèmes.

Gestion des processus d'exploitation et de réseau (OPNM)

- Déploiement d'une fonction spécialisée afin d'évaluer et d'analyser la méthode actuelle d'exploitation, les processus professionnels existants, les outils ONM et l'organisation en vue de recommander des améliorations sur la base de ITIL ou de eTOM.
- Fournir la procédure « COMMENT FAIRE POUR... »; délimiter les responsabilités à l'aide d'un RFCI dynamique afin de définir les interactions entre les différents groupes. Définir le plan de communication principal, les cadres de travail et les directives.
- Décrire l'architecture fonctionnelle, les composants de la solution et l'interopérabilité des composants EMS, NMS (en ce compris la gestion de la sécurité du réseau) et OSS.

Feuille de route technologique et professionnelle

Cisco fournira une feuille de route technologique et professionnelle, pouvant inclure les éléments suivants :

- Rapport stratégique (rapport synthétique des feuilles de route)
- Rapport tactique (conseils de planification technique)
- Rapport sur le personnel (coordination des fournisseurs)

Programme de certification

Cisco fournira un programme de certification, pouvant inclure les éléments suivants :

- Rapports de certification
- Coordination des essais
- Coordination des unités/produits commerciaux
- Coordination des solutions
- Contrôle des versions

Création de rapports de gestion des finances

Cisco fournira des rapports financiers sur les actifs réseau pouvant inclure les éléments suivants :

- Gestion des fournisseurs
- Gestion des coûts standard
- Outil permanent et sur site de collecte des actifs réseau
- Création de rapports financiers

Gestion des ressources de la gamme

Cisco fournira un ensemble de services de gestion des ressources de la gamme conçu pour planifier, exécuter et fournir plusieurs programmes et projets. Les services de gestion des ressources de la gamme peuvent inclure les éléments suivants :

- Évaluation
- Planification
- Création de rapports
- Gouvernance
- Gestion de la qualité
- Gestion des mises à jour
- Gestion financière
- Création de feuilles de route

Responsabilités du Client

- Responsabilités d'ordre général Le Client :
 - Désignera au moins un (1) représentant dans chaque domaine couvert par les Services de gestion des programmes SP. II doit s'agir d'employés du Client réunis dans un centre d'assistance Réseau, pour jouer le rôle d'interlocuteur auprès du Directeur Programmes SP de Cisco. Le Client désignera comme contact des ingénieurs senior ayant pour effectuer les modifications nécessaires dans les programmes/entreprises du Client, comme l'exige le service de gestion des programmes. Une personne, membre senior de l'équipe de gestion ou technique, est désignée comme contact privilégié du Client pour gérer la mise en œuvre des services choisis dans cette

Document vérifié N° 343466 version : 1.1 Dernière modification : 2/28/2011 3:56:42 PM

Description de service (par exemple, présider les conférences téléphoniques hebdomadaires, faciliter la hiérarchisation des projets et des activités).

- Fournira un accès électronique raisonnable au Réseau et installations du Client pour permettre au Directeur de Programmes SP d'apporter son aide.
- o Fournira des accès VPN à certains membres de l'équipe pour leur permettre d'accéder aux informations intellectuelles et à la base de connaissances de Cisco, ce qui permettra à l'équipe d'utiliser le bureau principal pour apporter une meilleure assistance à la résolution des problèmes.
- Si Cisco fournit des outils ou des scripts de collecte de données sur le site du client, le client doit s'assurer que ces outils ou scripts sont situés une zone sécurisée, environnement réseau protégé au moyen d'un pare-feu et sur un réseau local sécurisé, sous clef et avec accès limité aux employés du client ou des sous-traitants qui ont besoin d'accéder aux outils de collecte de données et/ou ont besoin de connaître le contenu des résultats des outils de collecte de données. Si l'Outil de collecte de données fourni par Cisco est un Logiciel, le Client s'engage à mettre à disposition des ordinateurs et à télécharger le logiciel. Le client demeure responsable de tout dommage, de toute perte ou de tout vol des outils de collecte de données dans ses locaux.
- Si le Client apporte des modifications qui affectent le ou les programmes gérés, il lui incombe d'en informer Cisco dans un délai de dix (10) jours. Cisco se réserve le droit de modifier sa tarification si, du fait de ces modifications, la prestation de services outrepasse la portée originale des services qui a été facturée au Client.
- Créera et gérera un alias de courriel interne pour communiquer avec le Directeur de Programmes SP Cisco.
- Endossera la responsabilité globale de tout impact des processus professionnels et de toutes les applications de modification de processus.

Responsabilités spécifiques au programme

Outre ses responsabilités d'ordre général, le Client s'engage à fournir les éléments suivants :

 Fournir un document décrivant en détail les objectifs du Client en matière de Gestion de la

- communication, de Feuille de route technologique et professionnelle, de Programme de certification, de Création de rapports de gestion des finances, de Gestion de l'ensemble des ressources ou de Gestion des ANS, selon les programmes spécifiques du Client devant être pris en charge Le niveau de détail doit être suffisant pour être utilisé comme entrée pour un plan d'implémentation.
- S'assurer que les parties prenantes et décisionnaires principaux du programme détaillé sont disponibles pendant la prestation de services.
- Fournir un accès à tout le matériel, l'équipement, les installations et le personnel du Client requis pour la gestion du ou des programmes.
- L'assistance de la direction du Client est nécessaire pour garantir le succès et la coopération totale de l'équipe du Client sur le terrain en vue de travailler en étroite collaboration avec l'équipe de Cisco.
- Le Client doit identifier un « interlocuteur unique » approprié de gestion pour la coordination, la hiérarchisation des tâches et le signalement des problèmes.
- Des locaux à usage de bureaux sur site seront mis à la disposition de Cisco afin de mener ce projet, si nécessaire. Ces locaux comprennent un espace de bureau, équipé d'un téléphone et d'une connexion appropriée au réseau du Client et à Internet.
- Le Client fournira à Cisco toutes les informations nécessaires permettant de réaliser les activités décrites dans le présent document.
- Le Client fournira des informations concernant sa politique de santé et de sécurité afin que Cisco sache si des équipements ou des vêtements spéciaux doivent être prévus pour le projet et les moyens permettant de se procurer ces articles.
- Le Client doit s'assurer que toutes les licences, autorisations et tous les permis et agréments ont été obtenus afin de réaliser les activités décrites dans le présent document.
- Cisco exigera un prolongement du calendrier de soixante (60) jours au maximum pour toute demande de modification exprimée par le personnel du Client.
- Si le Client souscrit des services de gestion d'exploitation proposés par Cisco comme décrits ci-dessus dans la description de service, il s'engage à fournir un Centre d'opération réseau avec assistance de niveau 1 ou de niveau 2.

- Toute activité en dehors de la zone d'activité est du ressort du Client.
- Le Client acceptera et mettra en œuvre les recommandations relatives aux processus, aux outils et à l'organisation afin d'apporter des modifications effectives à la performance.
- L'assistance sur site et le personnel correspondant seront placés sous le contrôle du Client. Cela comprend la gestion du personnel, notamment le recrutement, la formation, etc. La gestion logistique des pièces de rechange (par exemple, réception du matériel de remplacement ou remplacement sur site des pièces défectueuses, retour des pièces défectueuses à Cisco) sera effectuée par le Client, conformément aux services d'assistance de

- remplacement de matériel fournis en vertu d'un contrat d'assistance distinct.
- Le Client reconnaît et accepte qu'il lui incombe de vérifier qu'il dispose des ressources disponibles pour satisfaire à ses obligations détaillées aux présentes, et ce dans les délais prévus. Si le Client n'est pas en mesure de fournir les ressources nécessaires ou, pour quelque raison que ce soit, s'il n'est pas en mesure d'honorer ses obligations dans les délais prévus, et si Cisco n'est pas en mesure d'honorer ses obligations indiquées aux présentes, le Client reconnaît et accepte que Cisco ne pourra être tenu responsable de la réalisation des Services (ainsi que de leurs dépendances) qui sont fonction de la rapidité à laquelle le Client doit satisfaire à ses obligations.