

<< Service Description

Card Implementation Services >>

Description de service

Service de mise en œuvre de cartes

La présente Description de service fait partie de l'Accord de services (tel que défini dans le [Guide des services](#)) et décrit les divers Services que Cisco Vous fournit. Les termes commençant par une majuscule, sauf s'ils sont définis dans le présent document, ont la signification qui leur est donnée dans le Guide des services.

1. Résumé

Dans le cadre des Services de mise en œuvre de cartes (UGS de service avancé à prix fixe : ASF-SP1-G-NGN-INC1), Cisco fournira des services pour la mise en œuvre d'une carte de ligne/d'un processeur de routage/d'une carte de structure de commutation.

2. Produits livrables

- Analyse matérielle et logicielle
- Plan de mise en œuvre du réseau (NIP)
- Rapport de vérification de la mise en œuvre

3. Portée des services

La portée de la prestation de services est limitée par projet, comme suit :

- 1 carte de ligne/variante
- 1 carte de structure de commutation/variante

Les activités énumérées ci-dessous seront comprises dans le Service :

- Analyse matérielle et logicielle
- Recommandations relatives aux fonctionnalités, à la configuration et à l'évolutivité
- Vérification future des fonctionnalités et recommandations connexes
- Recommandation de version logicielle et de mise à niveau de maintenance logicielle [SMU pour Software Maintenance Upgrade]
- Plan de mise en œuvre du réseau
- Soutien à la mise en œuvre
- Rapport de vérification de la mise en œuvre (vérification de l'intégrité)

4. Gestion de projets générale

4.1 Responsabilités de Cisco :

- Fournir un Plan de gestion de projets (« PGP »). Le PGP est un document de référence à partir duquel le chef de projet Cisco peut gérer les produits livrables, évaluer l'avancement du projet et gérer les problèmes liés à la gestion du changement, ainsi que toute question courante.

5. Évaluation (analyse matérielle et logicielle)

5.1 Responsabilités de Cisco :

- Organiser à distance un atelier d'évaluation d'une demi-journée (0,5) ouvrable afin d'examiner la capacité de mise en œuvre du Client, la redondance de service, la stratégie de mise en œuvre de haut niveau et les préférences du Client sur le plan de la configuration pour la mise en correspondance des ports/cartes de ligne.
- Remise du Rapport d'évaluation pour examen et approbation.
- Tenue à distance d'une brève présentation à la direction au sujet du rapport d'évaluation à l'intention des principaux intervenants du Client.

5.2 Responsabilités du client :

- Toute exigence de fonctionnalité à long terme pouvant influencer sur la recommandation logicielle.

6. Élaboration du plan de mise en œuvre

6.1 Responsabilités de Cisco :

- Remise d'un plan de mise en œuvre du réseau, qui sert de guide au spécialiste de la mise en œuvre qui effectue des actions et des tests de base avant et pendant la mise en œuvre. Ce plan précise ce qui suit :
 - les étapes à suivre pour mettre en œuvre le type de périphérique existant conformément aux directives recommandées;
 - tout changement dont doit être mis au courant le personnel d'exploitation du Client;
 - et toutes les éventuelles dépendances de basculement.
 - Le Plan comprend les renseignements nécessaires pour effectuer la mise en œuvre du matériel défini dans la nomenclature indiquée dans le Plan, en fonction de l'installation à l'emplacement du Client, et pour vérifier les opérations et le réseau de base afin d'établir s'ils sont en bon état de fonctionner. L'expression « en bon état de fonctionner » signifie que l'environnement du Client, ou un sous-ensemble de celui-ci, fonctionne conformément aux spécifications décrites dans le Plan.
 - Le Plan ne prévoit pas la mise à l'essai de la disponibilité des applications en dehors de la connectivité.
- Examen des fonctionnalités configurées et de l'évolutivité et présentation des recommandations et des pratiques optimales aux Clients.
- Passer en revue les fonctionnalités que le Client envisage de mettre en œuvre et présenter des recommandations logicielles se fondant sur l'expertise en matière de bonnes pratiques de Cisco, y compris l'expérience acquise auprès d'autres clients qui ont des profils semblables.

- Présenter une liste de mises à niveau de maintenance logicielle [SMU pour Software Maintenance Upgrade] recommandées pour installation sur les fonctionnalités configurées à l'emplacement du Client.
- Les recommandations logicielles ne comprennent pas une analyse du risque logiciel spécifique au Client ou des recommandations logicielles précises.

6.2 Responsabilités du client :

- Présenter une procédure détaillée pour réacheminer le trafic sur l'appareil pour la mise en œuvre dont il sera question dans le Plan. Le Client doit vérifier que la liste décrivant l'ensemble du trafic à faire migrer sur chaque site est exacte. Il doit aussi assurer la gestion continue de ces Services.
- Présenter les exigences de mise en œuvre du Client et fournir les informations suivantes :
 - les caractéristiques et les exigences d'interface confirmées (p. ex., les normes et les caractéristiques de câblage pour l'interconnexion des équipements de Cisco et du Client);
 - des renseignements sur les limitations relatives aux distances et aux interférences s'appliquant aux câbles d'interface à utiliser lors de l'installation;
 - le plan de test et le processus d'interconnexion requis par les tierces parties, notamment les opérateurs/sociétés de télécommunications dans le pays.
- Déterminer les besoins du Client sur le plan de la mise en œuvre en conservant la responsabilité globale pour l'ensemble de l'impact des processus professionnels et pour les mises en œuvre de changement de processus découlant des services de mise en œuvre.
- S'entendre à l'avance avec Cisco sur les périodes de mise en œuvre adéquates et opportunes, afin de permettre la planification des activités de mise en œuvre sur chaque site détaillé dans le plan de mise en œuvre de réseau.

7. Soutien à la mise en œuvre

7.1 Responsabilités de Cisco :

- Présenter un Plan de mise en œuvre de réseau au Client pour mise en application, qui comprend ce qui suit :
 - Une description détaillée des étapes et activités effectuées pendant la mise en œuvre, y compris les procédures de retour arrière.
 - Une configuration convertie en fonction des mappages de ports convenus.
- Exécuter la conversion de la configuration, notamment :
 - le déploiement des configurations de routeur sur l'équipement cible avant le basculement;
 - avant le basculement, la validation via un emplacement distant de la charge de nouvelles configurations sur l'appareil désigné.
- Cisco offrira le Service de mise en œuvre en guise de soutien consultatif pour aider le Client dans la réalisation de ce qui suit :
 - la préparation de la configuration et des changements de configuration;
 - la mise en œuvre des périphériques précisés dans le Plan;
 - la prise en charge du basculement.

7.2 Responsabilités du client :

- Vérifier que le logiciel ou le système d'exploitation que nécessite et recommande Cisco pour la mise en œuvre est installé et fonctionne sur le routeur.
- Vérifier que tout le matériel requis est disponible sur le site pour que le partenaire ou le Client puisse procéder à la mise en œuvre.
- Vérifier que le matériel est déballé et qu'il est prêt pour la mise en œuvre.
- Vérifier que tous les câbles sont vérifiés et que les tableaux de raccordement et les mappages de ports sont corrects avant leur mise en œuvre.
- Faire appel à Cisco TAC pour le processus d'autorisation de retour de matériel (RMA) en cas de défaillance matérielle, le cas échéant.
- Mettre à jour les bases de données connexes ou les outils réseau du Client, selon les besoins.
- Effectuer les tests auprès du ou des utilisateurs finaux, les essais des services et applications et le contrôle des alarmes et des performances.
- Prévoir l'approbation opportune des décisions clés qui doivent être prises lors de la mise en œuvre, comme pour ce qui concerne le détournement du trafic, la mise hors tension de la carte de ligne, la récupération du trafic et les processus de retour et de restauration, selon les besoins.
- Vérifier que les approbations de gestion des modifications requises sont obtenues à l'avance et que les périodes nécessaires de modification ou de maintenance approuvées sont disponibles pour l'exécution des activités de mise en œuvre par Cisco en prévoyant suffisamment de temps pour que la modification soit effectuée, suivant les estimations des spécialistes réseau de Cisco pour cette période de modification en particulier.
- Faire en sorte qu'un partenaire ou un Client est présent sur site pendant la période de maintenance pour s'occuper de l'insertion/du retrait de la carte de ligne dans le châssis, ainsi que d'autres câbles de ports, selon les étapes de la méthode de procédure de référence.
- Communiquer avec les utilisateurs finaux du Client qui sont touchés pour les renseigner au sujet de la période de modification et des pannes prévues.

8. Assistance après la mise en œuvre

8.1 Responsabilités de Cisco :

- Effectuer des contrôles de vérification du matériel mis en œuvre à l'aide d'outils propriétaires de Cisco.
- Partager le rapport d'achèvement de l'activité, y compris l'état de l'appareil avant-après les services, les journaux d'activité, les configurations mises à jour en cas de changement aux configurations de l'appareil cible et les informations de la demande de Cisco TAC, s'il y a eu un incident pendant l'activité d'installation.

9. Hypothèses et exclusions

- Seules les gammes de produits énumérées ci-dessous seront prises en charge dans le cadre de ce Service :
 - ASR 903/907
 - ASR 1004/1006/1009/1013
 - ASR 9006/9010
 - ASR 9904/9906/9910/9912/9922
 - NCS 560/540
 - NCS 1004
 - NCS 4009/4016 (sans prise en charge de la solution TDM/optique – prise en charge de IP/IOS-XR uniquement)
 - NCS 4206/4216 (sans prise en charge de la solution TDM/optique – prise en charge de IP/IOS-XE uniquement)
 - NCS 5508/5516
 - NCS 6008 – châssis unique
 - Nexus gamme 9000
 - Cisco 8808, 8812, 8818
 - CRS X – châssis unique