



## <<Cisco Remote Management Services (RMS): Common Service Description>> Description commune des Services de gestion à distance (RMS) de Cisco

Cette description de service décrit les Services qui seront fournis par le groupe RMS Cisco respectif suivant (reportez-vous aux Avenants technologiques spécifiques (décrits ci-après) pour des détails supplémentaires).

Avenant(s) technologique(s)

- Services de gestion à distance (RMS) pour centre de contacts / communications unifié(e)s de Cisco
- Services de gestion à distance (RMS) des technologies Foundation et sans fil de Cisco
- Services de gestion à distance (RMS) de mise en réseau de centre de données Cisco et d'applications de Cisco
- Services de gestion à distance (RMS) pour la sécurité de Cisco
- Services de gestion à distance (RMS) des vidéos d'entreprise de Cisco

La présente description de service doit être accompagnée de l'Avenant technologique approprié aux Services de gestion à distance. L'Avenant technologique décrira les exceptions, différences ou détails applicables à ce service professionnel non mentionnés dans la présente description de service. Les informations contenues dans chaque Avenant technologique auront préséance sur les informations figurant dans la présente description de service.

La présente description de service est conçue pour permettre une compréhension de base des Services et définir les attentes relatives à ces derniers. Veuillez consulter attentivement ce document car il contient des informations importantes concernant les Services que vous avez souscrits auprès de Cisco.

### **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), contrat de services avancés (ASA, Advanced 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, ASA ou tout contrat équivalent, cette description de service fait foi.

### **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. Il ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat (s'il en existe un) qui régit les conditions de ce service est celui établi entre vous et votre revendeur agréé Cisco. Votre revendeur agréé Cisco doit vous fournir un exemplaire du contrat. Vous pouvez obtenir une copie de cette description de service ainsi que d'autres descriptions des services proposés par Cisco à l'adresse suivante : [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice).

Les services Cisco de gestion à distance complètent uniquement le contrat d'assistance technique actuellement valide pour vos produits Cisco; ils ne sont disponibles que si tous les composants gérés du réseau d'un client sont pris en charge au moins par des services de base, comme Cisco SMARTnet et les Services applicatifs logiciels Cisco, ou le Service d'opérations essentielles pour les communications unifiées de Cisco, selon le cas. Cisco s'engage à fournir les Services de gestion à distance (RMS) décrits ci-dessous selon les options sélectionnées et détaillées sur le bon de commande pour lequel vous avez réglé à Cisco les frais appropriés.

Cisco devra fournir un Devis de services précisant l'étendue des Services et la durée de la prestation fournie par Cisco. Cisco reçoit un bon de commande faisant référence au Devis sur lequel les parties se sont mises d'accord, et entérinant en outre les conditions du présent document. Cisco ne fournit une assistance technique que pour les composants gérés.

**Les deux niveaux de service RMS suivants sont proposés :**

- Service de surveillance
- Service géré

Le tableau ci-après indique ce qui est inclus dans chacun des deux niveaux de service ainsi que les Services en option disponibles.

**Résumé des Services de surveillance gérés et en option (Tableau 1)**

Activités / Éléments livrables	Service de surveillance	Service géré	Services en option	Service en option requis
Évaluation de la capacité de gestion	✓	✓		
Surveillance des périphériques	✓	✓		
Enregistrement des incidents	✓	✓		
Notification des incidents	✓	✓		
Gestion des incidents		✓		
Hiérarchisation et classification des incidents		✓		
Analyse et diagnostic des incidents		✓		
Résolution de l'incident et restauration		✓		
Signalisation des incidents		✓		
Clôture de l'incident		✓		
Résolution des Incidents		✓		
Rapports d'analyse des causes profondes			✓	Ingénieur Client de niveau I
Tendance et analyse des dossiers			✓	Ingénieur Client de niveau II
Révision / Évaluation des avis importants de Cisco (PSIRT)			✓	Ingénieur Client de niveau II
Gestion des sauvegardes	✓	✓		
Portail Web	✓	✓		
Rapports standard	✓	✓		
Rapports avancés		✓		
Génération de rapports personnalisés			✓	Chef d'exploitation de niveau II
Ingénieur Client Niveaux I et II			✓	
Chef d'exploitation Niveaux I et II			✓	
Modifications définies			✓	Modifications à la demande
Modifications à la demande avec portée personnalisée			✓	Modifications à la demande
Gestion de la conformité réglementaire			✓	Formule de gestion de la conformité
Gestion des règles			✓	Formule de gestion de la conformité
Gestion des images logicielles (SWIM)			✓	Formule de gestion de la conformité

## 1. Éléments communs des services

La présente section décrit les activités fournies dans le cadre des niveaux de service de surveillance et gérés RMS.

### 1.1. Plateforme des applications de gestion (MAP) de Cisco

La plate-forme MAP (Management Application Platform) permet la surveillance de tous les composants gérés de votre solution. Le service choisi peut nécessiter l'installation d'une plate-forme Management Application Platform (MAP) sur votre réseau pour assurer la couverture de surveillance.

Remarque : en fonction des périphériques spécifiquement pris en charge et des services demandés, plusieurs périphériques de terminal MAP peuvent s'avérer nécessaires pour assurer la prestation du Service.

La plateforme MAP est une suite d'applications de gestion que vous pouvez déployer dans une configuration redondante. Elle regroupe tous les logiciels et le matériel de gestion nécessaires pour la prestation du service concerné. La plateforme MAP est déployée sous forme d'instance de configuration MAP ou sous forme de plusieurs instances, selon le nombre, le type et l'emplacement des Composants gérés. La plate-forme MAP (ou certains de ses composants) peut être installée sur le site du client et/ou sur celui de Cisco. La configuration de la MAP est déterminée par Cisco lors de la phase de gestion de la transition.

La plateforme MAP est configurée avec des données d'installation et de surveillance propres au Client avant d'être mise en service. Une fois installée, cette plateforme MAP sera configurée avec les composants gérés, tels que les reconnaît le kit d'activation des services (SAK, Service Activation Kit) et générera le rapport d'inventaire.

Le déploiement de la plateforme MAP peut inclure tout ou partie des activités suivantes qui peuvent être réalisées à distance :

- Installation du système d'exploitation et des applications de prise en charge sur la plateforme MAP.
- Installation et tests à distance de l'application de surveillance.
- Livraison de serveurs, d'appareils et/ou de périphériques sur le site du Client indiqué.
- Assistance au Client pour l'installation des serveurs, des appareils et/ou des périphériques.
- Établissement de la connectivité entre le site du Client et Cisco.
- Établissement de la surveillance et de la gestion à distance des périphériques et applications du réseau du Client depuis Cisco.

La plateforme MAP fait partie intégrante du Service; elle est installée pour la durée de service souscrite. Pendant la durée de prestation du Service, le Client bénéficie d'une licence non exclusive et incessible qui lui permet d'utiliser le matériel et les logiciels installés sur la MAP uniquement sur le ou les périphériques MAP respectifs fournis et conformément aux termes de licence du MSA, ASA ou tout contrat de services équivalent conclu entre le Client et Cisco. À l'expiration ou à la rupture du contrat de service, le Client doit immédiatement renvoyer à Cisco tous les éléments de la plateforme MAP (périphériques et documentation) et les produits qui lui sont associés, ainsi que les périphériques de connexion.

Remarque : une solution MAP redondante nécessitera un cadrage supplémentaire, non couvert dans le cadre du Service. D'autres plateformes MAP sont facturables dans le cadre d'une solution de reprise après sinistre.

### 1.1.1 Mises à jour logicielles pour la plate-forme MAP

Le Service inclut des mises à jour logicielles de routine pour la plateforme MAP. Le Client reçoit par courriel une notification de la part de Cisco, indiquant les modifications qui figurent dans la nouvelle version. Cisco planifiera un créneau de maintenance pour la mise à jour de la MAP. S'il existe des considérations spécifiques au Client découlant de la mise à niveau, elles seront communiquées par Cisco et traitées dans le cadre du processus de mise à niveau. Toutes les mises à jour logicielles sont exécutées conformément aux directives des Modifications standard (voir la Section 4.10.2 ci-dessous).

### 1.1.2 Configuration de la plateforme MAP

Au cours de cette phase de configuration, Cisco aide à l'exécution d'un processus de détection pour les Composants gérés en fonction d'un bon de commande. Le coordinateur de projet signale toutes les différences trouvées entre les périphériques détectés et ceux figurant sur le bon de commande. S'il faut ajouter des composants gérés à ceux initialement indiqués sur le bon de commande, le Client doit régler des frais de service supplémentaires et des intervalles de gestion de la transition supplémentaire sont mis en place.

Cisco saisit les informations concernant les composants gérés dans la base de données de la plateforme MAP, puis configure les consoles système et les tableaux de bord (conformément au bon de commande). Tous les composants gérés sont classés dans des groupes de périphériques prédéfinis. Le cas échéant, les processus de service, d'assistance et de signalisation sont configurés dans la plateforme MAP du Service. Cette étape vient achever la configuration de la plateforme MAP.

## 1.2 Portail de gestion

Les clients reçoivent un compte d'utilisateur final qui leur permet d'accéder au portail. Les instructions d'accès et de navigation dans le Portail sont fournies lors des sessions de formation à distance ou par vidéo à la demande (VoD) et figurent dans le guide d'utilisation du Portail. Vous trouverez ce guide d'utilisation sur le Portail.

Au cours de cette phase de configuration initiale, les Clients reçoivent des comptes d'accès pour leurs employés autorisés à accéder au Portail.

Les informations disponibles sur le Portail de gestion comprennent :

- Numéro d'identification du ticket
- Date et heure d'ouverture du ticket
- Description du ticket
- Cause de l'incident
- État / Détails du ticket
- Sites / Périphériques concernés

De plus amples détails concernant les activités spécifiques sur le Portail, s'il y a lieu, figurent dans les Avenants technologiques spécifiques.

Remarque : ces renseignements peuvent figurer sur plusieurs Portails si le Client a souscrit des Services RMS pour plusieurs technologies.

### 1.3 Rapports

Le Service RMS propose trois niveaux d'élaboration de rapports : Standard, Avancés et Personnalisés.

- Le niveau de service de surveillance inclut le niveau Standard des rapports. Ces rapports seront mis à disposition sur le Portail.
- Le niveau de service géré inclut le niveau Avancé des rapports. Seront inclus les rapports de niveau Standard ainsi qu'un ensemble élargi de rapports.
- Les rapports Personnalisés ne sont disponibles que dans le cadre de la souscription de l'option de service Chef d'exploitation de niveau II. La portée de chaque rapport Personnalisé est définie et fait l'objet d'un commun accord entre le Client et Cisco.

Remarque : reportez-vous aux Avenants technologiques spécifiques pour obtenir de plus amples détails concernant les rapports disponibles pour chaque technologie.

### 1.4 Connectivité de gestion

L'outil de connectivité de gestion établit une communication bidirectionnelle entre le site du Client et Cisco, permettant un transfert sécurisé et constant des données de gestion entre les Composants gérés et Cisco.

La connectivité de gestion nécessite l'accès à des ports et protocoles spécifiques; ces exigences sont examinées avec le Client lors du processus de gestion de la transition.

La connectivité de gestion principale sera fournie par Cisco. À son entière discrétion, Cisco peut choisir l'une des deux options suivantes, en fonction du type de Service.

- Circuit dédié entre le point de présence Cisco (POP, Point of Presence) et le point de transfert désigné par le Client. Le transfert se fait dans le centre de données du client ou à un autre point de terminaison réseau pris en charge.
- Une connexion virtuelle est établie via un réseau privé virtuel (VPN) entre le POP Cisco et le réseau du Client.

Chaque option peut inclure un périphérique de terminaison fourni par Cisco, installé sur le site du Client. La taille de la connexion entre Cisco POP et le point de transfert du client dépend du type de service et du nombre de composants gérés.

Des circuits redondants et/ou supplémentaires sont disponibles en option. Les frais relatifs à tout circuit supplémentaire et non américain ou canadien doivent être réglés par le Client.

### 1.5 Périphérique de terminaison

Cisco fournit un périphérique de terminaison devant être installé sur le site du Client. Le périphérique de terminaison doit se trouver à l'extrémité de la connexion de gestion. Le périphérique de terminaison est un Composant géré fourni par Cisco, qui réside sur le site du Client. Le périphérique de terminaison doit disposer d'un accès réseau aux Composants gérés.

Sauf accord contraire, tous les périphériques de terminaison restent la propriété de Cisco. À l'expiration ou à la rupture du contrat de services ou du SOW, le Client doit immédiatement retourner le périphérique de terminaison à Cisco.

Cisco ou ses sous-traitants doivent pouvoir accéder au site du Client (emplacement où se trouve le Client ou l'utilisateur final du Client), dans la mesure raisonnable déterminée par Cisco, pour procéder à une inspection ou à une maintenance d'urgence du ou des périphériques de terminaison fournis par Cisco. Si le Client n'autorise pas un accès approprié, cela peut invalider les Accords sur les niveaux de service (ANS) et les Objectifs de niveaux de service (ONS) et retarder le rétablissement des Services.

## **1.6 Gestion de la transition**

La gestion de la transition est un processus en plusieurs phases au cours desquelles Cisco collabore avec le Client pour préparer l'infrastructure de ce dernier pour les Services. Le Client doit envoyer un Bon de commande à Cisco et y joindre la description de service Cisco pour lancer le processus de gestion de la transition. Le processus de gestion de la transition s'achève à la date d'acceptation du Client ou à la date de début des Services de surveillance des données, selon la première de ces éventualités.

### **1.6.1 Réunion de lancement**

Cisco désigne un coordinateur de projet, qui est l'interlocuteur principal à contacter pendant la phase de gestion de la transition. Sous trente (30) jours, à compter de la réception d'un bon de commande valide, le coordinateur de projet prend contact avec le Client pour organiser la réunion de lancement. La réunion de lancement se déroule généralement sous forme de conférence téléphonique de présentation des détails du contrat signé, à laquelle un partenaire Cisco peut participer. La réunion de lancement marque le début de la phase de lancement. Cette phase, ainsi que toutes les autres phases de gestion de la transition, est généralement organisée par le coordinateur de projet, en collaboration avec les ingénieurs Cisco affectés au compte Client concerné.

Cette phase de gestion de la transition peut inclure les opérations suivantes :

- Passage en revue des Services achetés, d'après le bon de commande.
- Passage en revue des rôles et responsabilités du personnel Cisco, des contacts chez le Client et, éventuellement, des contacts chez les partenaires.
- Coordination, planification et exécution de la réunion de lancement.
- Établissement de la connectivité.
- Détection des Composants gérés dans l'infrastructure Cisco.
- Fourniture d'un manuel d'entretien.

## **1.7 Kit d'activation des services (SAK)**

L'analyse des composants du kit d'activation des services (SAK) et des informations essentielles est indispensable à la réussite de la gestion de la transition. Le client est responsable du remplissage de tous les champs de données pertinents dans le SAK, qui contiennent tous les détails sur le réseau et les composants gérés nécessaires à l'activation des services.

## **1.8 Acceptation par le Client**

Cisco collabore avec le client pour confirmer que la phase de gestion de la transition est terminée.

À compter de la date d'Acceptation par le Client, le Service passe de la phase de gestion de la transition à celle de la prestation des Services. Toutes les exceptions à la phase de prestation de services doivent être signalées dans les éléments de gestion de la transition. Les exceptions peuvent inclure la suppression de périphériques pris en compte pour les ONS / ANS en raison de l'incapacité à surveiller ou à gérer des Composants gérés qui ne font pas l'objet d'une gestion complète.

## 1.9 Composants gérés couverts par le Service RMS

Les détails complets et la liste exhaustive des produits pour les composants gérés peuvent être consultés dans les documents spécifiques à chaque technologie qui sont référencés dans l'Avenant technologique applicable.

Remarque : même si les Services RMS de Cisco s'efforcent de fournir une plateforme de gestion qui offre des capacités uniformes pour toutes les gammes de produits, ce sont les capacités de génération de rapports et d'alarmes d'un système individuel qui déterminent en définitive l'assistance susceptible d'être proposée pour chaque produit. Cette assistance, qui peut varier d'un système à l'autre, se limite à l'architecture et aux instruments internes.

Cisco entend faire profiter les nouveaux périphériques commercialisés des services RMS dès que possible. Néanmoins, des retards peuvent survenir en raison de la complexité des périphériques ou d'autres facteurs échappant à notre contrôle.

## 1.10 Évaluation de la capacité de gestion

L'évaluation de la capacité de gestion est effectuée par les analystes de l'équipe d'ingénierie des Services RMS de Cisco afin de déterminer si les composants gérés fonctionnent correctement avant de mettre en place la gestion de la transition. Cela signifie que les Composants gérés doivent être entièrement configurés, déployés et opérationnels avant toute utilisation des Services Cisco de gestion des incidents et problèmes.

## 1.11 Gestion des sauvegardes

Gestion des sauvegardes. Processus et actions nécessaires pour sauvegarder et restaurer les routeurs et commutateurs Cisco IOS/CatOS. La mise en œuvre peut inclure des stratégies de sauvegarde qui imposent des stratégies de rétention, des sauvegardes et restaurations de configuration à la volée, ainsi que des rapports de sauvegarde standard.

## 2.0 Niveau de service de surveillance

L'ensemble des activités et éléments livrables indiqués dans les Sections 3.0 à 3.4 sont inclus dans le niveau de service de surveillance. Dans le cadre du niveau de service de surveillance des Services RMS de Cisco, ce dernier offrira l'assistance suivante :

### 2.1 Surveillance des périphériques

La Surveillance des périphériques permet au système de surveillance RMS de Cisco d'indiquer une défaillance, un dépassement du seuil de performances ou l'événement à l'origine duquel un Incident est survenu.

Les activités peuvent inclure :

- Surveiller (24 h/24, 7 j/7, 365 jours par an) les Composants gérés du réseau du Client
- Effectuer une surveillance des périphériques en matière de défaillances et de performances sur les Composants gérés applicables du réseau du Client
- Détecter les incidents
- Corréler les incidents, si nécessaire

Éléments livrables :

- Journalisation des incidents confirmés dans la base de données de gestion des configurations (Configuration Management Database, CMDB) de Cisco RMS
- Fourniture d'un accès via le Portail Web pour élaborer des tickets et générer des rapports

## 2.2 Enregistrement des incidents

Un Enregistrement des incidents survient lorsque le système d'élaboration de tickets de Cisco consigne des données d'alarme, d'événement ou de corrélation ainsi que les informations liées aux éléments de configuration, suite à quoi un ticket d'incident est créé.

Les activités peuvent inclure :

- Associer aux informations d'alarme les informations de configuration de l'élément à partir de la CMDB de Cisco RMS
- Associer aux informations d'alarme les informations pertinentes à partir de Cisco, le cas échéant
- Les tickets d'incident seront automatiquement clos en fonction d'un temporisateur configurable

Éléments livrables :

- Création d'un ticket d'incident
- Publication du ticket d'incident en ligne via le Portail afin que le Client puisse consulter les opérations de traitement de ce ticket et les jalons y afférents

## 2.3 Notification des incidents

La Notification des incidents survient lorsque Cisco informe par voie électronique (notification électronique) les contacts désignés du Client que de nouveaux Incidents ont été détectés ou que des jalons ont été atteints. Les notifications électroniques, qui contiennent le numéro du ticket d'incident, sont envoyées à une adresse électronique ou à un dispositif mobile permettant de recevoir des courriels. Le client (ou son fournisseur favori) peut à tout moment consulter l'état de l'incident, ainsi que des informations détaillées via le portail Web Cisco RMS.

Les activités peuvent inclure :

- Envoi automatisé de notifications électroniques aux contacts du Client sur la base des exigences de ce dernier en matière de notification, telles qu'elles ont été convenues lors de la phase de gestion de la transition

Éléments livrables :

- Envoi d'une notification électronique de ticket d'incident selon le profil de notification du Client (par défaut)
- Consignation des enregistrements de notification dans le ticket d'incident
- Mise à jour du Portail Web avec les informations liées à l'Incident

Remarque : Cisco utilise de préférence le courrier électronique pour envoyer les notifications d'incident.

## 2.4 Assistance pour le service

Le Client recevra un numéro de contact afin d'accéder à une assistance pour :

- Assistance générale s'appliquant à la plateforme MAP
- Portail Web – Utilisation et assistance pour y accéder
- Assistance pour les activités du Service

Remarque : le personnel affecté au titre de ce Service est uniquement habilité à répondre aux questions relatives à l'utilisation du Service et ne fait pas office de centre d'assistance technique.

## 3.0 Niveau de service géré

Dans le cadre du niveau de service géré des Services RMS de Cisco, ce dernier offrira toutes les capacités fournies dans le cadre des éléments courants de service du niveau de service d'assistance, plus les éléments suivants :

### 3.1 Manuel relatif aux Services

Le coordinateur de projet fournira au Client un Manuel relatif aux Services qui décrit l'assistance opérationnelle fournie et offre au Client une aide détaillée des missions. Ce manuel doit être utilisé comme un guide dès que la phase de transition s'achève et que la phase de prestation des Services débute à la date indiquée par Cisco.

Ce Manuel relatif aux Services inclura les éléments suivants :

- Rôles et responsabilités de Cisco et du Client
- Comment contacter Cisco pour obtenir de l'aide
- Directives de signalisation pour le service
- Politiques de gestion des modifications et des versions
- Procédures standard de notification
- Directives liées à l'assistance générale

### 3.2 Gestion des incidents

La gestion des incidents est un processus ITIL utilisé par Cisco RMS pour identifier les incidents, rétablir les services et corriger les incidents signalés le plus rapidement possible. Cela peut impliquer la mise en place de solutions de contournement temporaires. Les Services RMS prévoient une surveillance proactive des principaux événements et des seuils relatifs aux Composants gérés dans le réseau du Client. Si des événements ne sont pas détectés, le Client peut signaler un incident en contactant le Centre d'assistance Cisco RMS. Si le Client est confronté à des Incidents de priorité élevée (arrêt du système, dégradation des performances, etc.), il doit contacter le Centre d'assistance Cisco RMS par téléphone. Les incidents de priorité faible doivent être signalés au Centre d'assistance Cisco RMS via le Portail Web Cisco RMS.

Lors de la détection automatique ou de la soumission manuelle d'un incident au Centre d'assistance Cisco RMS, un ticket d'incident est créé. Le Centre d'assistance Cisco RMS est tenu de coordonner la gestion de cet Incident, à savoir assurer la communication avec le Client pendant tout le processus de gestion de l'Incident. Cette communication inclut également l'envoi au Client d'une notification lorsque l'incident a été résolu ou corrigé.

### 3.3 Hiérarchisation et classification des incidents

La Hiérarchisation et classification des incidents est considérée comme un sous-ensemble de la Gestion des incidents. Les Incidents Cisco seront gérés conformément au niveau de priorité, comme cela est défini dans le document des **Objectifs des niveaux de service pour les Services de gestion à distance (RMS) de Cisco**. ([http://www.cisco.com/web/about/doing\\_business/legal/service\\_descriptions/docs/Service\\_Level\\_Objectives\\_Remote\\_Management\\_Services.pdf](http://www.cisco.com/web/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Service_Level_Objectives_Remote_Management_Services.pdf)). Le niveau de priorité de l'incident (comme indiqué ci-après) dépend d'une multitude de facteurs, notamment de caractéristiques prédéfinies relatives aux tickets d'incidents, comme l'impact sur les activités de l'entreprise et l'urgence.

Activités :

- Évaluation de la gravité de l'incident et hiérarchisation de tous les incidents selon les catégories Priorité 1 (P1), Priorité 2 (P2), Priorité 3 (P3) et Priorité 4 (P4)

Éléments livrables :

- Hiérarchisation correcte des incidents sur la base des caractéristiques des tickets d'incidents
- Informations sur l'avancement de l'incident par rapport à son niveau de service associé, comme cela est défini dans la Section 4.9 (« Objectifs des niveaux de service ») du présent document

### 3.4 Analyse et diagnostic des incidents

L'examen et le diagnostic des Incidents font partie intégrante de la gestion des incidents. Les ingénieurs Cisco utilisent les procédures de correction des incidents pour collecter les données supplémentaires nécessaires, établir un diagnostic de l'incident et l'associer à une erreur connue dans la base de connaissances RMS de Cisco. Les ingénieurs d'assistance de Cisco font en sorte d'isoler la cause profonde de l'incident. Les ingénieurs d'assistance de Cisco actualisent ensuite le Ticket d'incident avec les informations liées à la cause profonde (en cas d'isolation de cette dernière) puis passent à la phase de Résolution de l'incident et restauration.

Activités :

- Collecte de données supplémentaires pour un diagnostic correct de la cause première de l'incident
- Tentative de mise en correspondance de l'incident avec une erreur connue figurant dans la base de connaissances RMS de Cisco

Éléments livrables :

- Mise à jour du ticket de l'incident avec des informations sur l'événement de l'incident
- Notification électronique pour cette étape d'événement de ticket d'incident (si le Client l'a demandé)

### 3.5 Résolution de l'incident et restauration

La phase de résolution de l'incident et de restauration fait partie intégrante de la gestion des incidents. Les ingénieurs Cisco utilisent les procédures de correction des incidents et font en sorte de rétablir les services selon les objectifs de service fixés, en envoyant les requêtes de modification (RFC) nécessaires à cette restauration.

Si un incident est associé à sa cause première, les ingénieurs RMS de Cisco travaillent à le résoudre. La résolution est déclarée terminée lorsque le fonctionnement est sensiblement rétabli pour le ou les Composants gérés concernés ou lorsqu'une recommandation est formulée au Client afin de corriger l'Incident. Le processus de résolution inclut toutes les opérations que les ingénieurs RMS de Cisco considèrent comme nécessaires pour rétablir le fonctionnement d'un Composant géré ou pour corriger un Incident sur le réseau du Client.

Cisco RMS emploie des solutions de contournement du problème pour restaurer tout ou partie des fonctions lorsqu'il n'est pas possible de rétablir pleinement le fonctionnement du composant dans les délais escomptés, tels qu'ils figurent dans la section Objectifs des niveaux de service. Lorsqu'un contournement est mis en place, l'incident reste ouvert et les ingénieurs RMS de Cisco continuent à travailler sur l'incident jusqu'à ce qu'il soit résolu, en fonction du niveau de priorité de ce dernier.

La phase de résolution de l'incident et de restauration peut inclure une collaboration directe des ingénieurs RMS de Cisco et de l'équipe informatique réseau du Client, en vue de résoudre les défaillances et incidents de fonctionnement sur les composants gérés concernés, ou en vue de faciliter la correction des incidents de sécurité détectés sur le réseau du Client. Les ingénieurs RMS de Cisco peuvent formuler des recommandations pour rétablir le fonctionnement d'un Composant géré.

Si Cisco RMS considère qu'une modification de configuration est nécessaire sur un Composant géré pour résoudre un problème ou mettre en œuvre un contournement, l'ingénieur RMS de Cisco applique le processus de gestion des modifications établi avec le Client.

Activités :

- Résoudre les défaillances et incidents de performances sur les Composants gérés.
- Résoudre les Incidents impactant le réseau du Client.
- Transmettre, lorsque cela est nécessaire, une requête de modification recommandée par Cisco conformément au processus de gestion des modifications établi avec le Client pour appliquer une solution de contournement temporaire.
- Affecter des fournisseurs tiers, en fonction des besoins, dans le cadre des étapes de résolution prescrites par Cisco RMS, et dans le respect des conditions du Service Cisco SMARTnet ou d'autres Services Cisco pour les Composants gérés concernés. Lorsque des fournisseurs sont affectés, le ticket d'incident est mis à jour avec les informations concernant cette affectation.
- Mettre à jour le ticket d'incident pour y inclure des notes sur la résolution des défaillances et incidents de performances, ou sur les recommandations émises pour la correction des incidents.
- Envoyer une notification électronique pour le jalon du ticket d'incident respectif (si le Client l'a demandé).

Éléments livrables :

- Ticket d'incident mis à jour avec les notes de résolution des incidents de type Défaillances et Incidents de performances
- Requête de modification émise par Cisco pour résoudre des Incidents ou appliquer une solution de contournement temporaire, selon ce qui a été décidé par les ingénieurs d'assistance de Cisco

### **3.6 Signalisation des incidents**

La Signalisation des incidents fait partie intégrante de la Gestion des incidents. Elle compare le temps écoulé aux Objectifs des niveaux de service pour assurer un acheminement efficace des Incidents vers les ressources techniques appropriées, selon les besoins. Le Client peut demander la signalisation d'un ticket d'incident à tout moment, via le Portail ou par téléphone (en contactant le Centre d'assistance Cisco RMS). Le centre RMS de Cisco signalera tout incident au Client en fonction de ses besoins et procèdera à une signalisation de l'incident avec le Client selon ses instructions avant que l'incident ne soit résolu ou corrigé.

Activités :

- Garantir que l'incident est géré par les ressources d'ingénierie RMS appropriées de Cisco pour répondre aux Objectifs des niveaux de service
- Effectuer une signalisation des incidents selon les besoins auprès de l'ingénieur RMS de Cisco ou en accord avec le Client, en respectant les procédures de signalisation

Éléments livrables :

- Ticket d'incident mis à jour pour inclure les notes de signalisation
- Incidents résolus ou corrigés dans le respect des cibles de niveau de service
- Notification électronique pour cette étape d'événement de ticket d'incident (si le Client l'a demandé)

### 3.7 Clôture de l'incident

La Clôture de l'incident fait partie intégrante de la Gestion des incidents. Dès que Cisco RMS déclare qu'un Incident est résolu et vérifié, ce dernier est clos. Si l'Incident se reproduit, un nouveau Ticket d'incident est créé pour refléter la nature récurrente de cet Incident et favoriser l'identification des problèmes. Selon leur fréquence, les Incidents récurrents peuvent déclencher le processus de gestion des problèmes, qui peut inclure une requête de modification (RFC) recommandée par Cisco pour résoudre l'Incident récurrent.

Tout agent autorisé du Client peut également demander de façon proactive la clôture du Ticket d'incident, via le Portail ou par téléphone. Cisco RMS examine la requête et collabore avec le Centre d'assistance RMS de Cisco pour clore le Ticket d'incident ou effectuer un suivi auprès du Client afin d'obtenir davantage d'informations si nécessaire.

Activités :

- Vérifier que l'incident est résolu
- Si l'Incident se répète, ouvrir (selon la fréquence et les caractéristiques de cet incident) une RFC recommandée par Cisco pour résoudre l'Incident récurrent

Éléments livrables :

- Ticket d'incident mis à jour pour inclure les notes de clôture
- Clôture du ticket d'incident
- Notification électronique pour cette étape d'événement de ticket d'incident (si le Client l'a demandé)

### 3.8 Prise en charge de la traduction (*contact par téléphone uniquement*)

La Prise en charge de la traduction est fournie en langue anglaise. Pour les Clients souhaitant obtenir une aide par téléphone dans une langue autre que l'anglais, Cisco peut offrir une prise en charge de la traduction par téléphone. Lorsqu'un Client contacte Cisco par téléphone, l'ingénieur Cisco détermine la langue parlée et invite l'interprète à participer à la conférence téléphonique.

### 3.9 Objectifs des niveaux de service (ONS)

Le temps moyen de réparation (MTTR), qui correspond à la durée nécessaire pour rétablir le service après un incident, varie selon la Priorité. Veuillez vous référer au document axé sur les **Objectifs des niveaux de service pour les Services de gestion à distance (RMS) de Cisco** ([http://www.cisco.com/web/about/doing\\_business/legal/service\\_descriptions/docs/Service\\_Level\\_Objectives\\_Report\\_Management\\_Services.pdf](http://www.cisco.com/web/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Service_Level_Objectives_Report_Management_Services.pdf)) afin d'obtenir une description détaillée des niveaux de priorité et des ONS.

### 3.10 Gestion des modifications, des versions et des configurations

La gestion des modifications, des versions et des configurations regroupe un ensemble de processus étroitement liés, dont les opérations sont interdépendantes. L'évaluation d'une modification suggérée dépend fortement de données de configuration exactes. Les modifications approuvées sont exécutées via le processus de gestion des mises à jour, qui dépend également étroitement de données de configuration exactes pour les opérations de conception et de test. Des opérations de gestion des configurations doivent être appelées, à chaque fois que des modifications sont mises en place, pour que les données de configuration restent à jour.

#### 3.10.1 Gestion des modifications

Le but de la Gestion des modifications est d'assurer une exécution efficace et responsable des modifications nécessaires. La gestion des modifications vise à garantir que les modifications des composants gérés sont évaluées, coordonnées et signalées à toutes les parties concernées pour éviter tout impact négatif sur les Services de gestion. La gestion des modifications correspond à l'utilisation de méthodes et procédures standard pour autoriser, documenter et réaliser toutes les modifications impactant le service envers l'environnement ou le Composant géré.

Les modifications se classent en deux catégories : les modifications **standard** et les modifications **à la demande**. Les modifications standard sont décrites ci-après. Les modifications à la demande sont réparties en deux sous-catégories : les Modifications définies et les Modifications avec portée personnalisée. Pour obtenir un complément d'information relatif aux modifications à la demande, veuillez consulter les éléments de service en option figurant à la fin de ce document et les Avenants technologiques pour l'architecture applicable.

Les activités courantes réalisées dans le cadre des modifications standard et à la demande (du type Coordination et planification, Gestion des configurations et Gestion des versions) sont décrites dans la présente section.

**Remarque : seules les modifications standard sont incluses dans le cadre du niveau de service géré.**

#### 3.10.2 Modifications standard

Une modification standard est une modification recommandée par Cisco, souvent à la suite d'un processus de gestion des incidents et des problèmes, ou d'un avis important de Cisco. Un ingénieur Cisco soumet une requête de modification standard pour démarrer le processus de gestion des modifications. Les modifications standard sont incluses dans le niveau de service géré.

Un incident ou un problème entraîne l'ouverture d'un Ticket qui déclenche la gestion des modifications lorsque Cisco considère que cela est nécessaire pour sa résolution.

Un Ticket est créé pour effectuer le suivi de la résolution d'un problème. Toutefois, les modifications demandées par Cisco suite à un problème peuvent également être documentées et ajoutées à la base de connaissances pour une utilisation future.

Le tableau suivant illustre une modification recommandée par Cisco (par ex., une modification standard) par rapport à une modification dite à la demande :

Modifications recommandées par Cisco	
Modifications requises pour :	Résultat :
Résoudre un incident	Modification logique ou physique
Répondre à une faille critique (recommandée par Cisco)	Modification logique
Appliquer une mise à jour de signature sur un composant géré de sécurité	Modification logique

### 3.10.3 Coordination, planification et clôture

Les modifications approuvées sont coordonnées, planifiées et surveillées en collaboration avec le Client. Lorsqu'une modification standard ou à la demande a été traitée, et que les données de configuration ont été mises à jour, la modification est évaluée pour déterminer son taux de succès par rapport aux objectifs recherchés. Cette évaluation est utilisée pour améliorer la gestion des modifications. L'ingénieur vérifie que toutes les parties concernées, y compris le Client, lui ont bien signalé que la modification était terminée. Après évaluation et notification, la modification est close.

- Les activités inhérentes à la planification du déploiement incluent la définition des détails d'exécution de la modification dans l'environnement de production. Cela inclut la mise en place d'un emploi du temps détaillé, en bloquant si nécessaire un créneau de modification chez le Client, ainsi que l'identification de toutes les parties concernées pour leur envoyer une notification et la coordination avec les procédures de modification du Client.
- L'exécution désigne l'acte visant à appliquer la modification dans l'environnement de production. Une fois la modification effectuée, la gestion des configurations est lancée pour enregistrer les modifications dans tous les Composants gérés concernés.

### 3.10.4 Gestion de la configuration

Cisco tient à jour un inventaire de tous les composants gérés. Les détails de l'inventaire incluent certaines données de configuration et les niveaux de services applicables à chaque Composant géré. Reportez-vous à l'Avenant technologique approprié pour connaître d'autres stratégies de sauvegarde des périphériques.

### 3.10.5 Gestion des versions

La gestion des versions met l'accent sur l'exécution des modifications approuvées.

Les activités inhérentes à la planification du déploiement incluent la planification des détails d'exécution de la modification dans l'environnement de production. Cela inclut la mise en place d'un emploi du temps détaillé, en bloquant si nécessaire un créneau de modification chez le Client, ainsi que l'identification de toutes les parties concernées pour leur envoyer une notification et la coordination avec les procédures de modification du Client. Dès que la modification approuvée a été exécutée, des tests sont menés sur l'environnement et (si nécessaire) un plan de rétractation est mis en œuvre.

L'exécution désigne l'acte visant à appliquer la modification dans l'environnement de production. Une fois la modification effectuée, la gestion des configurations est lancée pour enregistrer les modifications dans tous les éléments de configuration concernés.

### 3.10.6 Application des mises à jour logicielles

L'application d'une mise à jour logicielle sur les Composants gérés se fait à la discrétion de Cisco et dépend des technologies individuelles. Les mises à jour logicielles seront évaluées dans le but de minimiser toute perturbation envers la stabilité de l'environnement actuel.

Les mises à jour logicielles servant à corriger un incident ou un problème sont gérées comme des modifications standard. Les mises à jour logicielles demandées par le Client dans le but d'obtenir des fonctions supplémentaires sont considérées comme facultatives et sont gérées en tant que modifications à la demande.

Dans le cadre du processus de mises à jour logicielles, Cisco accomplira les tâches suivantes :

- Passage en revue des avis importants de Cisco pour déterminer l'impact et l'urgence du changement pour le système du client et les niveaux logiciels actuels.
- Application à distance d'ensembles de modifications provisoires pour le système d'exploitation des Composants gérés, les logiciels système et les applications (logiciels Cisco uniquement).
- Application à distance de mises à jour logicielles pour le système d'exploitation des Composants gérés, les logiciels système et les applications (logiciels Cisco uniquement).
- Publication d'un rapport de gestion des modifications qui identifie le ticket d'intervention et le nombre d'heures consacrées à ce ticket.

### 3.10.6.1 Mises à jour des Services RMS

Les Mises à jour des Services RMS sont axées sur la mise en œuvre de mises à niveau logicielles pour les points de terminaison et l'infrastructure envers l'environnement technologique du Client si elles sont jugées nécessaires par Cisco pour maintenir un environnement géré stable. En outre, Cisco peut être amené à mettre en œuvre une fonctionnalité améliorée au sein des versions de la plateforme MAP RMS. Cisco emploiera des efforts raisonnables pour informer le Client une (1) semaine à l'avance en cas de mise à jour RMS.

Les Clients doivent détenir des licences appropriées leur permettant de bénéficier des mises à niveau logicielles suggérées par Cisco.

Les Mises à jour des Services RMS sont développées et élaborées exclusivement par Cisco et peuvent inclure de nouvelles fonctionnalités spécifiquement destinées aux Composants gérés dans l'environnement applicable. Ces mises à jour peuvent offrir une surveillance, une gestion ou d'autres capacités supplémentaires (par ex. en autorisant une surveillance supplémentaire pour un nouveau type de défaillance).

*Remarque : en cas de besoin, Cisco peut transmettre une notification de maintenance d'urgence pour laquelle le délai de notification peut être raccourci par rapport à la normale.*

## 4.0 Services en option – Aspects communs à tous les Services

Le tableau ci-dessous présente les Services courants disponibles en option en cas de souscription à la carte des Services RMS appropriés. Les Services en option communs à toutes les technologies sont décrits ci-dessous. Les Services spécifiques à une technologie en particulier sont décrits dans l'Avenant technologique applicable.

Activité de service	Conditions requises
Chef d'exploitation de niveaux I et II	Niveau de service géré
Ingénieur Client de niveaux I et II	Niveau de service géré
Modifications à la demande	Niveau de service géré
Gestion de la conformité	Niveau de service géré
Liaison électronique	Niveau de service géré

### 4.1 Modifications à la demande

Les modifications à la demande sont des modifications qui **ne** découlent pas des processus de gestion des incidents et des problèmes de Cisco. Deux types de modifications à la demande sont disponibles :

- **Modifications définies**
- **Modifications à la demande avec portée personnalisée**

Les modifications définies jouissent d'un « niveau d'effort » pré-déterminé et sont décrites au sein des Avenants technologiques. Les modifications à la demande avec portée personnalisée sont des requêtes de services ne figurant pas dans la liste des Modifications définies et qui ne jouiront pas d'un « niveau d'effort » estimé sans un examen détaillé de la demande et du cadrage personnalisé de l'effort requis.

Les Clients achètent un nombre d'heures d'assistance en lots qui peuvent être utilisés pour des modifications définies et des modifications à la demande avec portée personnalisée. Le nombre d'heures d'assistance à acheter est déterminé par le Client. Ce dernier doit disposer d'un solde suffisant d'heures d'assistance sur son compte pour que la demande de modification puisse être honorée. Des heures d'assistance supplémentaires peuvent être achetées en lots, si besoin est.

#### 4.1.1 Modifications définies

Les modifications définies sont regroupées en différents types en fonction du niveau d'effort requis pour mener à bien les tâches désirées. Des détails supplémentaires figurant dans les Avenants technologiques individuels décrivent les modifications spécifiques. Le tableau ci-dessous illustre de manière détaillée les catégories et durées disponibles pour les modifications de faible envergure, d'envergure moyenne et de grande envergure.

Catégorie	Durée	Size
Type 1	30 min	Faible envergure
Type 2	1 heure	Faible envergure
Type 3	1,5 heure	Envergure moyenne
Type 4	2 heures	Envergure moyenne
Type 5	2,5 heures	Envergure moyenne
Type 6	3 heures	De grande envergure
Type 7	3,5 heures	De grande envergure
Type 8	4 heures	De grande envergure

Une modification définie est demandée par le Client. Elle résulte souvent de modifications nécessaires sur le réseau du Client, l'application professionnelle de Cisco ou les activités du Client. Les modifications définies ne découlent pas des processus de gestion des incidents et des problèmes de Cisco. Le Client identifie le type de modification requise et transmet une demande de modification via le Portail.

Les modifications à la demande sont des services planifiés que le Client doit demander à l'avance pour qu'ils lui soient livrés.

Les Services de modifications définies de Cisco qui sont disponibles et le niveau d'effort pour chaque type de modification sont détaillés dans l'Avenant technologique spécifique au Service en question. Cisco peut choisir d'offrir des Services supplémentaires dans sa zone de compétence en réponse à la requête de service d'un Client.

Les modifications définies sont débitées du solde d'heures d'assistance du Client, conformément aux modalités suivantes :

- Lorsque des modifications définies sont exécutées, elles seront déduites du solde d'heures d'assistance dont dispose le Client.

- Toutes les heures de modifications définies doivent être consommées pendant la durée du contrat. Pour les contrats pluriannuels, toutes les heures d'assistance achetées doivent être utilisées avant la fin du contrat. Si le Client dispose d'heures d'assistance non utilisées à la fin du contrat et qu'il achète une ou plusieurs années supplémentaires de service, alors (et uniquement dans ce cas précis) les heures d'assistance précédentes peuvent être reportées sur une période de six (6) mois à compter de la fin de la durée respective au cours de laquelle les heures d'assistance non utilisées ont été achetées. Passé ce délai, les heures d'assistance seront annulées et n'auront plus aucune valeur marchande.
- Si le Client a besoin d'acheter des heures d'assistance supplémentaires, les heures d'assistance non utilisées sont ajoutées aux heures d'assistance prévues par le nouveau contrat pour former le nouveau nombre d'heures d'assistance disponibles. La date de fin de validité des heures d'assistance correspond à la date la plus lointaine des heures achetées. Par exemple, si le contrat existant prend fin le 31/01/2012 et que le nouveau se termine le 31/03/2013, les nouvelles heures d'assistance acquises expireront le 31/03/2013.
- Les catégories et définitions relatives aux modifications définies sont décrites dans les Avenants technologiques appropriés.

Cisco a classé les Modifications définies en différents types selon le niveau de complexité et le temps nécessaire à la modification. Toutes les demandes de modification sont des événements planifiés, qui dépendent de la coordination avec le Client. Les Objectifs des niveaux de service (ONS) pour l'exécution des modifications définies sont détaillés dans le document axé sur les **Objectifs des niveaux de service pour les Services de gestion à distance (RMS) de Cisco** ([http://www.cisco.com/web/about/doing\\_business/legal/service\\_descriptions/docs/Service\\_Level\\_Objectives\\_Remote\\_Management\\_Services.pdf](http://www.cisco.com/web/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Service_Level_Objectives_Remote_Management_Services.pdf))

Cisco peut parfois accorder un traitement prioritaire aux requêtes urgentes de modifications définies, mais cela dépend du personnel disponible. Cisco fait tous les efforts commercialement raisonnables pour répondre à ce type de requête. Néanmoins, en cas d'acceptation d'une requête de traitement prioritaire, cette dernière sera facturée 1,5 fois le tarif standard.

Les requêtes de modification définie des Clients pour lesquelles les heures de prestation des services sont en dehors des heures ouvrables standard sont facturées 1,5 fois le tarif standard si cet horaire est accepté par Cisco. Les requêtes de modification définie à livrer pendant les jours fériés observés par Cisco sont facturées 2 fois le tarif standard si Cisco accepte cet horaire.

Au cours du processus de modification, le Client est tenu de mettre un représentant agréé à disposition et Cisco peut exiger qu'un représentant du Client, en charge des modifications, soit disponible pendant le processus de planification des modifications, et exiger qu'un technicien sur site ayant accès à la salle d'équipement soit disponible pendant la phase d'exécution.

#### **4.1.2 Services de modifications à la demande avec portée personnalisée**

Une modification à la demande avec portée personnalisée est demandée par le Client. Elle résulte souvent de modifications sur le réseau, des processus professionnels ou des activités du Client. Les modifications à la demande avec portée personnalisée ne découlent pas des processus de gestion des incidents et des problèmes de Cisco. Le Client identifie l'exigence et transmet une demande pour la modification à la demande avec portée personnalisée via le Portail.

Une demande de modification à la demande avec portée personnalisée varie selon la nature de la demande effectuée par le Client. La portée de chaque demande de modification de la sorte sera définie et le niveau d'effort sera déterminé dans l'Énoncé des travaux (SOW) créé pour suivre et consigner la demande de modification. Les heures seront déduites du lot d'heures d'assistance achetées par le Client.

Les modifications à la demande avec portée personnalisée sont des services planifiés que le Client doit demander à l'avance pour qu'ils lui soient fournis. Le délai de réponse pour la prestation du service de modifications à la demande avec portée personnalisée sera défini dans le SOW alors créé.

#### **Les Services de modifications à la demande avec portée personnalisée peuvent inclure :**

- **Mises à niveau logicielles.** Services demandés par le Client dans le but de mettre à niveau un Composant géré à des fins non liées à la gestion des incidents ou des problèmes ou dans le cadre d'une version RMS de Cisco. Les raisons motivant une mise à niveau logicielle peuvent inclure le besoin d'exploiter une nouvelle fonctionnalité disponible dans une version ultérieure ou le besoin de normaliser des versions au sein d'un même environnement. Les Clients doivent détenir des licences appropriées leur permettant de bénéficier des mises à niveau logicielles installées
- Toutes les modifications qui ne sont pas comprises dans la version RMS.

Des exemples de services de modifications à la demande avec portée personnalisée sont détaillés dans chaque Avenant technologique spécifique. Cisco peut choisir d'offrir des services supplémentaires dans sa zone de compétence en réponse à la requête de service d'un Client.

#### **Déploiement et exécution des modifications à la demande avec portée personnalisée :**

- La planification du déploiement inclut la définition des détails d'exécution de la modification dans l'environnement de production. Cela inclut la mise en place d'un emploi du temps détaillé, en bloquant si nécessaire une fenêtre de modification chez le Client, ainsi que l'identification de toutes les parties concernées pour leur envoyer une notification et la coordination avec les procédures de modification du Client.
- L'exécution désigne l'acte réel d'installation de la modification dans l'environnement de production. Une fois la modification effectuée, la gestion des configurations est lancée pour enregistrer les modifications dans tous les éléments de configuration concernés.

### **4.2 Responsable des relations avec le Client / Chef d'exploitation – Niveaux I et II**

Le rôle du Responsable des relations avec le Client / Chef d'exploitation est de veiller à ce que les Clients bénéficiant des Services RMS de Cisco disposent d'un interlocuteur unique pour les besoins liés aux Services RMS. Ce rôle peut être ajouté à votre contrat sous l'un des deux niveaux présentés ci-dessous. Ci-après figure la liste des éléments livrables pour les deux niveaux. Le Responsable des relations avec le Client / Chef d'exploitation de niveau II fournira toutes les activités afférentes au niveau I, ainsi que les éléments indiqués à la section « Niveau II ».

#### **Éléments livrables du niveau I**

- **Situé à distance** – non présent sur le site du Client
- **Ressource désignée** – dispose d'une bonne compréhension de l'infrastructure du Client
- **8 x 5 dans le fuseau horaire du siège social du Client** (États-Unis et Canada)
- **Hiérarchisation et assistance** pour les signalisations professionnelles
- **Surveillance des autorisations** de retour de matériel (RMA)
- **Coordination des organismes** d'assistance Cisco, du processus de signalisation et des ressources du Client pour les demandes de service
- **Point de contact principal** pour les opérations et les problèmes liés aux processus
- **Documentation de référence** relative aux processus et procédures opérationnels du Client
- **Rapports opérationnels hebdomadaires, mensuels et trimestriels** présentés dans un format normalisé; ces rapports sont axés sur l'état, l'avancement des demandes de service ouvertes et les autres problèmes opérationnels en suspens avec le Client

- **Examens fonctionnels trimestriels (EFT)** présentés dans un format normalisé, basés sur les besoins du Client pour résoudre les problèmes opérationnels en suspens et indiquer l'état et l'avancement; ces examens sont fournis via WebEx. Ils peuvent être livrés sur le site du Client à condition qu'il en soit convenu ainsi au préalable.
- **Séances didactiques** sur les opérations du service et/ou l'état de préparation relatif à l'utilisation des services. Ces séances s'appuient sur les vidéos pré-enregistrées et la documentation existante, s'il y a lieu.

#### Éléments livrables du niveau II (sont inclus les éléments livrables du niveau I)

- **Supervision des incidents très graves** et signalisations de haute visibilité, avec fourniture de rétroaction et de renseignements si besoin est pour faciliter la résolution de l'incident.
- **Rapports personnalisés** basés sur les besoins individuels du Client et fournis à ce dernier selon une fréquence mutuellement convenue (une fois par semaine, par mois ou par trimestre). Les rapports personnalisés font l'objet d'une définition mutuellement convenue.
- **Surveillance et élaboration de rapports sur les niveaux de service**, y compris rapports sur les performances de prestation des autorisations de retour de matériel (RMA) fournis au Client à une fréquence mutuellement convenue. Suivi, au sein de Cisco et avec le Client, des failles identifiées pour aider à garantir de meilleures performances.
- **Formation sur mesure** pour répondre aux attentes individuelles du Client. Identification et acceptation des attentes du Client et création des séances de formation sur mesure pour répondre à ces attentes. Fourniture de la formation à distance.
- **Initiatives de gestion des modifications du programme** entreprises par le Client et/ou recommandées par les équipes d'assistance de Cisco.

### 4.3 Ingénieur Client des Services RMS de Cisco – Niveaux I et II

Le rôle de l'Ingénieur Client des Services RMS de Cisco – Niveaux I et II est de veiller à ce que les Clients bénéficiant des Services RMS de Cisco disposent d'un interlocuteur d'ingénierie dédié pour l'assistance technique. Cette personne dispose d'une compréhension technique de l'environnement spécifique au Client. Afin de pouvoir bénéficier de l'option Ingénieur Client des Services RMS de Cisco, le Client doit avoir au préalable acheté l'option Responsable des relations avec le Client / Chef d'exploitation. Cette option peut être achetée sous l'un des deux niveaux présentés ci-dessous. Ci-après figure la liste des éléments livrables pour les deux niveaux. L'Ingénieur Client des Services RMS de Cisco de niveau II fournira toutes les activités afférentes au niveau I, ainsi que les éléments indiqués à la section « Niveau II ».

#### Éléments livrables du niveau I

- **Situé à distance** – non présent sur le site du Client
- **Ressource désignée** – dispose d'une bonne compréhension technique du réseau du Client
- **8 x 5 dans le fuseau horaire du siège social du Client** (États-Unis et Canada)
- **Assistance technique avancée** pour dépanner les problèmes liés aux Services RMS.
- **Fourniture de rapports d'analyse des causes profondes** - 8 rapports par an.
- **Participation à des examens opérationnels mensuels / trimestriels** organisés par le Chef d'exploitation, et fourniture d'informations techniques pour ouvrir le dialogue avec le Client
- **Collaboration** avec le Chef d'exploitation de Cisco lors des sessions de formation

#### Éléments livrables du niveau II (sont inclus les éléments livrables du niveau I)

- **Analyse proactive de l'intégrité du réseau**, basée sur un examen des éléments suivants relatifs à l'infrastructure du Client :
  - Avis PSIRT
  - Notifications sur le terrain
  - Analyse des configurations
  - Analyse des tendances liées aux incidents

- Réglage de la capacité et des performances (ciblé sur les facteurs environnementaux au niveau des périphériques de l'infrastructure)
- **Sessions de transfert de connaissances** sur la technologie de base installée du Client et les meilleures pratiques opérationnelles, conformément à l'identification faite par Cisco de ces éléments et sur la base des normes de Cisco et du secteur
- Participer aux et/ou examiner les réunions du Conseil consultatif des changements (CCC) du Client, les activités, la planification et les projets planifiés
- **Fournir une assistance consultative** pour la gestion des modifications

#### 4.4 Formule de gestion de la conformité

**La Formule de gestion de la conformité inclura les capacités décrites ci-après.**

**Actuellement, les capacités décrites dans cette section ne sont prises en charge que pour un ensemble limité de produits. Pour obtenir la liste détaillée des produits couverts, consultez l'adresse URL suivante :**

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6192/serv\\_datasheets\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6192/serv_datasheets_list.html)

La Formule de gestion de la conformité inclut la Gestion des images logicielles, la Gestion des politiques et la Gestion de la conformité réglementaire. Un Chef d'exploitation et un Ingénieur Client sont tous deux pré-requis pour la Formule de gestion de la conformité.

**4.4.1 La Gestion des images logicielles (SWIM)** correspond à l'identification et à l'élaboration de rapports sur les images des périphériques réseau fonctionnant actuellement sur le réseau, les mises à niveau des images du réseau automatisées et les notifications relatives aux images non autorisées. Les éléments livrables suivants sont associés à la Gestion des images logicielles.

1. Analyse des mises à niveau, identification des exigences en matière de mémoire des images et vérification des ressources requises au niveau des logiciels et du matériel des périphériques
2. Ajout et suppression d'images dans le répertoire de l'inventaire logiciel
3. Planification de mises à niveau automatisées des images et vérification de la réussite de l'installation
4. Installation des images du réseau et rapports désynchronisés

**4.4.2 La Gestion des politiques** désigne le processus visant à contrôler, établir des rapports, surveiller et appliquer les politiques de configuration aux réseaux et aux groupes de périphériques. Ces politiques peuvent inclure les politiques définies par le Client, les directives du secteur ou les meilleures pratiques de Cisco, comme cela est décrit ci-dessous.

**Politiques définies par le Client :** contrôles de sécurité, composés de politiques internes, de normes, de directives et de réglementations

**Directives du secteur :** Institut national des normes et des technologies (NIST)

**Meilleures pratiques de Cisco :** Cisco SAFE, avis PSIRT de Cisco

Les éléments livrables suivants sont associés à la Gestion des politiques :

- Contrôle et inventaire des politiques actuellement appliquées sur le réseau ou basées sur les périphériques
- Application et gestion des politiques définies par le Client, des meilleures pratiques ou des politiques du secteur
- Fourniture, modifications, mises à jour et rapports sur les politiques planifiées s'appliquant au réseau et aux périphériques
- Élaboration de rapports périodiques sur les politiques appliquées et les violations actuelles
- Surveillance et émission d'alertes en cas de violations des politiques et de périphériques non conformes

**4.4.3 La Gestion de la conformité réglementaire** désigne le processus visant à contrôler, établir des rapports, surveiller et garantir que les réseaux et les Composants gérés sont conformes aux mandats de conformité réglementaire définis par le secteur. Une liste des mandats de conformité réglementaire actuellement couverts est disponible à l'adresse suivante : [http://www.cisco.com/en/US/products/ps6192/serv\\_datasheets\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6192/serv_datasheets_list.html). Cette formule fournira une assistance pour deux normes au maximum. Les éléments livrables suivants sont associés à la Gestion de la conformité réglementaire.

- Contrôle et inventaire des violations actuelles des mandats de conformité réglementaire
- Élaboration de rapports périodiques sur l'état actuel de conformité du réseau et sur les violations
- Surveillance et émission d'alertes en cas de non-respect de la conformité réglementaire au niveau des périphériques et du réseau
- Fourniture, modifications, mises à jour et rapports sur les politiques planifiées de conformité réglementaire et associations relatives aux violations des mandats de conformité réglementaire avec l'extrait du règlement concerné

#### 4.5 Liaison électronique du Client

Cisco RMS offre la possibilité de lier électroniquement le système d'élaboration de tickets du Client avec celui de Cisco. Ce service en option couvre la configuration, l'activation et offre une assistance continue. Il permet au Client d'intégrer son système d'élaboration de tickets existant au système utilisé par Cisco RMS. Cela permettra un échange bidirectionnel des tickets, autorisant le Client à créer et à visualiser les tickets depuis le système de son choix.

Toutes les données sont sécurisées et chiffrées conformément aux meilleures pratiques du secteur. Des tâches de configuration et de test doivent être effectuées par le Client. Il existe une formule standard permettant de lier les champs et les fonctionnalités; pour en savoir plus, consultez la spécification détaillée disponible à l'adresse suivante : [http://www.cisco.com/en/US/products/ps6192/serv\\_datasheets\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6192/serv_datasheets_list.html).

L'assistance est fournie directement par le biais de Cisco. Les Clients confrontés à des problèmes en lien avec le Service sont invités à ouvrir une demande de service via le Portail ou en contactant par téléphone le Centre d'assistance.

## **5.0 Responsabilités du Client**

### **5.1 Connectivité de gestion**

#### **5.1.1 Périphérique de terminaison**

Le Client veillera à maintenir le périphérique de terminaison en bon état de fonctionnement. Le Client ne doit pas réorganiser, déconnecter, supprimer, tenter de réparer ou modifier de toute autre façon le périphérique de terminaison, et il doit interdire à quiconque de le faire. Si une de ces opérations est réalisée sans l'autorisation écrite préalable de Cisco, le Client doit rembourser à Cisco le coût de réparation des dommages éventuellement provoqués. Cisco ne saurait en aucune circonstance être tenu responsable vis-à-vis du Client ou d'un autre tiers de l'interruption des Services, des ONS non réalisés, ni de tout autre coût, perte ou dommage résultant d'une utilisation ou d'une maintenance incorrecte du périphérique de terminaison.

Sauf accord contraire, tous les périphériques de terminaison restent la propriété de Cisco. Cisco s'attend à ce que le périphérique de terminaison soit dans le même état lors de son retrait que lors de son installation, à l'exception des marques d'usure normales. S'il est constaté que le périphérique de terminaison a subi davantage qu'une usure normale, le Client doit rembourser à Cisco la fraction amortie du coût de l'appareil. Cisco ou ses sous-traitants doivent pouvoir accéder au site du Client (emplacement où se trouve le Client ou l'utilisateur final du Client), dans la mesure raisonnable déterminée par Cisco pour, entre autres raisons, procéder à une inspection ou à une maintenance d'urgence du périphérique de terminaison fourni par Cisco.

#### **5.1.2 Installation du périphérique de terminaison**

Pour l'installation du périphérique de terminaison, le Client doit fournir les éléments suivants ou réaliser les activités décrites ci-après :

Fourniture d'un emplacement approprié pour le montage en rack sécurisé du périphérique de terminaison, dans un environnement dont les conditions conviennent au fonctionnement des ordinateurs.

- Installation du dispositif de terminaison et de ses connexions réseau conformes aux consignes fournies par Cisco.
- Mise à disposition de fonctions et services de communication, notamment configurations Internet et réseau. Ces fonctions et services de communication doivent être maintenus pendant toute la durée du contrat de services.
- Mise à disposition d'une ressource pour prendre en charge l'installation du périphérique de terminaison. Ces opérations incluent :
  - Mise en rack du dispositif
  - Connexion au réseau
  - Branchement d'alimentation sur un onduleur (UPS, Uninterruptible Power System) ou autre dispositif d'alimentation en continu
  - Mise sous tension

Branchement sur le secteur et un onduleur (ou autre système d'alimentation de secours) fournissant au moins 1 kVA dédié au périphérique de terminaison.

Fixation, par entente mutuelle, d'une date pour l'achèvement des opérations de gestion de la transition.

## 5.2 Formation

Le Client doit fournir une prise en charge de la coordination des formations, notamment en identifiant les stagiaires et en fournissant leurs coordonnées.

## 5.3 Gestion de la transition

Pour s'assurer que Cisco puisse lui fournir des services pour ses composants gérés, le client doit :

- Désigner un responsable de projet pour représenter le Client lors de la phase de gestion de la transition.
- Désigner un responsable technique pour aider Cisco à établir l'accès réseau nécessaire à la gestion à distance.
- Veiller à ce que le responsable de projet et le responsable technique assistent à la réunion de lancement du projet du Client, ainsi qu'aux sessions de formation.

## 5.4 Kit d'activation des services (SAK)

Renseigner le SAK, qui contient des informations essentielles indispensables à la réussite de la gestion de la transition. Il inclut, entre autres, les renseignements suivants :

- Nom de contact du représentant du client
- Emplacement du ou des sites à gérer
- Emplacement des applications de gestion
- Détails relatifs à la connectivité du réseau pour la plateforme MAP
- Emplacement et schéma d'appellation des périphériques
- Adresses IP de gestion et détails des systèmes, chaînes de communauté (SNMP, Simple Network Management Protocol)
- Accès Telnet et par mot de passe
- Noms des utilisateurs des systèmes de gestion et coordonnées
- Définition de stratégies de support propres au Client, notamment :
  - Points de contact et données de profil
  - Accès aux catégories de cas
  - Stratégie de notification
  - Stratégie d'escalade
  - Stratégie de diffusion
- Informations sur les contrats de support des composants gérés (comme Cisco SMARTnet, etc.)

Effectuer les tâches définies dans le SAK pour activer l'accès à la gestion des systèmes gérés. Cela peut nécessiter la mise en place du protocole SNMP, d'interruptions et de journaux système.

Fournir les documents concernant les systèmes actuels, notamment la conception détaillée, le ou les plans de mise en œuvre réseau, les études de site et la nomenclature. Le partenaire Cisco fournit toutes les données et documentations nécessaires pour faciliter la gestion de la transition.

## 5.5 Installation de la plateforme des applications de gestion (MAP)

Lorsque la plateforme MAP de Cisco (ou certains de ses composants) réside sur le site du Client, ce dernier doit fournir un emplacement approprié de montage en rack sécurisé pour la plateforme MAP de Cisco (ou ses composants) et les périphériques de terminaison, dans un environnement dont les conditions conviennent au fonctionnement des ordinateurs.

Le Client doit aussi fournir les éléments suivants :

- Installation de la plateforme MAP et de ses connexions réseau dans le respect des consignes fournies par Cisco.
- Mise à disposition de fonctions et de services de communication, notamment des configurations Internet et de réseau. Ces fonctions et services de communication doivent être maintenus pendant toute la durée du contrat de services.
- Mise à disposition d'une ressource pour prendre en charge l'installation de la plateforme MAP. Ces opérations incluent :
  - Mise en rack
  - Connexion au réseau
  - Branchement d'alimentation sur un onduleur ou autre dispositif d'alimentation en continu
  - Mise sous tension
- Branchement sur le secteur et un onduleur (ou autre système d'alimentation de secours) fournissant au moins 1 kVA dédié au périphérique de terminaison et à la plateforme MAP.
- Fixation, par entente mutuelle, d'une date pour l'achèvement des opérations de gestion de la transition.
- Prise en charge de la coordination des formations, notamment en identifiant les élèves et en fournissant leurs coordonnées.

#### **5.6 Connectivité des services et accès réseau**

Les Services RMS de Cisco sont fournis grâce à la collecte des protocoles et des ports. Le Client doit autoriser la collecte des données des composants gérés.

Le Client doit fournir un accès en lecture et écriture à la gestion des composants gérés, comme l'indique le SAK. Le Client doit fournir un accès en lecture à la gestion des composants qui font seulement l'objet d'une surveillance. Le Client doit faire en sorte que cet accès soit mis en place dans les délais fixés par le SAK. Vous devez notamment définir SNMP, syslog et autres protocoles de manière à prendre en charge les services.

Afin d'appuyer la connectivité au point de présence de Cisco, le Client sera invité à fournir, pour certains déploiements, un serveur de relais de courriel pour assurer la communication avec Cisco.

#### **5.7 Résolution des Incidents**

Le Client doit fournir les contrats de support, lettres d'agence et autres documents de Client final, ainsi que les autorisations nécessaires pour faciliter la résolution des incidents.

Le Client doit assurer la maintenance du matériel et/ou des logiciels (si applicable) de tous les Composants gérés identifiés sur le bon de commande, pendant toute la durée du contrat.

Dans le cadre du niveau de service de surveillance, le Client est tenu de réaliser les activités de gestion des incidents et des problèmes, à l'exception des activités spécifiquement désignées comme fournies par Cisco dans la section Surveillance.

## 5.8 Composants gérés

Le client doit :

S'assurer que tous les composants gérés sont en bon état de fonctionnement avant la réalisation de la phase de gestion de la transition. Cela signifie que les composants gérés sont entièrement configurés, déployés et opérationnels avant toute utilisation des services Cisco de gestion à distance et/ou de surveillance. Cisco vérifie le bon état de fonctionnement des éléments lors du processus d'évaluation du degré de préparation de la gestion, utilise les rapports de disponibilité et de performances pendant la phase de gestion de la transition. Cisco indique au client les étapes de correction éventuellement requises. Le Client est responsable de toutes les opérations nécessaires pour assurer le bon état de fonctionnement des Composants gérés, y compris (sans s'y limiter) l'administration système, les modifications de configuration et la gestion des scripts et des DAMS (déplacements, ajouts, modifications et suppressions). Les services nécessaires peuvent être achetés auprès de Cisco sous forme de services de modification à la demande.

- Approuver toutes les requêtes de modification standard et à la demande avant que Cisco ne réalise ces modifications.
- Assurer la sécurité physique des composants gérés.
- Contacter Cisco pour signaler les incidents par téléphone ou autre moyen de communication (notamment via le Portail), selon les lignes de conduite établies.
- Autoriser Cisco à conserver et à publier des statistiques et des mesures globales pour l'analyse des tendances non identifiables.
- Effectuer des sauvegardes suffisantes des applications et des systèmes d'exploitation. Le client est responsable du bon déroulement des sauvegardes.
- Effectuer des sauvegardes sur des périphériques qui n'exécutent pas le système d'exploitation Cisco Catalyst OS ou Cisco IOS. Le client est responsable du bon déroulement des sauvegardes.

## 5.9 Composants non gérés

Le client est responsable de la gestion des composants et des applications non gérés.

## 5.10 Communication et gestion des modifications

Cisco met en place une approche de cogestion des Services de gestion, qui autorise le Client et autres fournisseurs approuvés par le Client à conserver un accès complet en lecture et en écriture aux composants gérés. Comme plusieurs parties peuvent modifier l'environnement, Cisco exige que toute personne disposant d'un accès à l'environnement du client suive un processus de gestion des modifications cohérent et documenté. Ce processus est révisé et fixé par entente mutuelle des deux parties avant la phase de gestion de la transition.

Le client doit :

- Fournir à Cisco les données modifiées concernant le client et les composants gérés, si nécessaire, via le portail.
- Assurer la transmission dans les délais des informations nécessaires à la configuration des procédures de notification des composants gérés.
- Fixer le créneau de maintenance et les autres dates de maintenance planifiée via le Portail, par téléphone ou par courriel. Cisco exige d'être avisé au moins 72 heures à l'avance. Cisco supprimera les tickets d'incident pendant la période de maintenance planifiée.
- Rester seul responsable de l'envoi à Cisco de notifications de modification de l'état des employés du client, pour aider à garantir que Cisco tient à jour la liste des contacts du client.
- Fournir et tenir à jour la liste de ses employés autorisés à demander des modifications.
- Fournir et tenir à jour un chemin d'escalade dans la base de ses employés.
- Fournir une formation aux produits Cisco pour les utilisateurs finaux.

## 6.0 Services non couverts

Vous devez consulter la présente description de service en la comparant à la **Liste des services non couverts**, document publié sur <http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice> dans la section concernant les services techniques et intégré à la présente description de service en vertu de cette référence.

**ANNEXE A : Glossaire**

Glossaire à consulter pour lire la présente description de service. Les termes en lettres capitales non définis autrement ci-dessus et utilisés dans ce document revêtent la signification présentée dans le Glossaire.

**Acceptation par le client.** Contrat mutuel avec Cisco reconnaissant l'exécution de la phase de gestion de la transition.

**Analyse des problèmes.** Activité consistant à examiner les problèmes pour en déterminer la cause première.

**ANS.** Abréviation d'Accord sur les niveaux de service.

**Autodiagnostic et moteur de règles professionnelles.** Capacité à collecter des données supplémentaires de diagnostic et à fournir des recommandations d'action supplémentaires.

**Avenants technologiques.** Descriptions de services technologiques spécifiques, qui présentent les options uniques des Services RMS de Cisco disponibles pour les familles de produits individuelles (par ex., TelePresence).

**Avis important de Cisco.** Notification électronique concernant des problèmes liés au produit.

**Centre d'assistance.** Point unique de contact pour les clients concernant le service.

**Client.** Entité ayant acheté les Services pour sa propre utilisation en interne, soit par achat direct ou via un distributeur agréé.

**Communications unifiées (UC).** Désigne les fonctions qui fournissent des services vocaux traditionnels, notamment (sans s'y limiter) les appels téléphoniques, les appels de convergence ou les services de messagerie vocale, sur un réseau IP.

**Composant géré.** Désigne un élément pour lequel Cisco fournit des services de gestion à distance de l'infrastructure informatique.

**Composant non géré.** Désigne les éléments pour lesquels les services de gestion ne sont pas fournis par Cisco.

**Composant réseau.** Périphérique ou liaison qui fait partie d'un réseau.

**Connectivité de gestion.** Communication bidirectionnelle entre le site du client et Cisco pour un transfert sécurisé et constant des données de gestion entre les composants gérés et Cisco.

**Connexion de gestion.** Liaison physique de communication entre Cisco et le site du client.

**Coordinateur de projet.** Responsable de projet Cisco désigné comme interlocuteur unique pour toute la phase de gestion de la transition.

**Correctif.** Code logiciel permettant de corriger un problème peu sérieux.

**Corrélation avancée des événements (au niveau du périphérique ou du composant, ou basée sur l'heure).** Opération consistant à combiner des sources de données hétérogènes pour découvrir la cause première.

**Corrigé.** État suite à la correction d'une défaillance ou d'une panne.

**Date de début.** Date de début de la prestation de services.

**Demande de modification à la demande.** Requête de service envoyée par le Client ou son partenaire au format électronique (via le Portail).

**Demande de modification standard.** Requête d'exécution d'une modification pour résoudre un incident ou un problème.

**Description de service.** Document qui décrit les services fournis par Cisco et les responsabilités de ce dernier. Disponible à l'adresse [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice) (ou autre emplacement de ce type, dont Cisco communique l'adresse au Client à intervalle régulier).

**Devis.** Devis de services.

**Données de gestion.** Événements, alertes, données de performances, interruptions et/ou messages de journal collectés par l'application de gestion des services.

**Écriture.** Capacité de modifier la configuration des périphériques et d'enregistrer les modifications.

**EOL (End of Life).** Désigne les produits en fin de vie.

**EOS (End of Sale).** Désigne les produits en fin de commercialisation.

**Erreur connue.** Incidents dont la cause première et la solution sont connues.

**Évaluation de la capacité de gestion.** Évaluation qui détermine si tous les composants gérés sont en bon état de fonctionnement, avant la réalisation de la gestion de la transition. Cela exige que les composants gérés soient entièrement configurés, déployés et opérationnels avant toute utilisation des services Cisco de gestion des incidents et problèmes.

**Gestion de la transition.** Processus en plusieurs phases qui permet à Cisco de préparer l'infrastructure du client pour les services de gestion.

**Gestion des configurations.** Processus de création et de maintenance d'un inventaire des composants gérés.

**Gestion des incidents.** Processus consistant à détecter l'incident, à envoyer une notification à ce propos au client et à résoudre l'incident.

**Gestion des mises à jour.** Processus qui gère la mise en œuvre proprement dite des modifications approuvées.

**Gestion des modifications.** Processus utilisé par Cisco pour recevoir, autoriser, exécuter et communiquer des modifications concernant les composants gérés.

**Gestion des problèmes.** Processus de détection et de résolution de la cause première d'un problème, et de prévention des incidents.

**Gestion des sauvegardes.** Processus et actions nécessaires pour sauvegarder et restaurer les routeurs et commutateurs Cisco IOS. Cela peut inclure des stratégies de sauvegarde qui imposent des stratégies de rétention, des sauvegardes et restaurations de configuration à la volée, ainsi que des rapports de sauvegarde standard.

**Gestion proactive des problèmes.** Processus permettant de prévenir les incidents.

**Gestion réactive des problèmes.** Sous-processus de gestion des problèmes qui constitue la base de la gestion des incidents. Ce processus est déclenché lorsqu'un incident ne peut être associé à aucune erreur connue.

**Heures ouvrables standard.** De 8 h à 17 h dans le fuseau horaire du siège du Client.

**Impact.** Effet que l'Incident a sur le réseau du Client.

**Incident.** Tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement normal d'un service et provoque (ou pourrait provoquer) une interruption de ce service ou une réduction de sa qualité.

**IOS.** Acronyme de Cisco Internet Operating System (système d'exploitation Internet Cisco).

**IT.** Abréviation de l'anglais « Information Technology » (informatique ou sciences de l'information).

**Kit d'activation des services (SAK).** Document rempli par le client au cours de la phase de gestion de la transition.

**Lecture.** Capacité à afficher les journaux système, les fichiers de configuration et les autres informations concernant les périphériques et les systèmes.

**Lettre d'agence.** Lettre qui autorise Cisco à agir en tant qu'agent du Client pour la commande, la facilitation, le suivi et/ou la prestation de services fournis par les opérateurs, fournisseurs de contrat de maintenance ou autres prestataires de services d'ordre général.

**Modification à la demande.** Modification demandée par le Client et aboutissant souvent à des modifications du réseau, des processus professionnels ou des activités du Client. Les modifications à la demande ne découlent pas des processus de gestion des incidents et des problèmes de Cisco.

**Modification standard.** Modification recommandée par Cisco RMS, souvent à la suite d'un processus de gestion des incidents et des problèmes ou d'un avis important de Cisco.

**Notification au client.** Communication servant à informer le client de l'enregistrement d'un incident.

**Notification électronique.** Action d'envoyer une notification concernant les incidents et l'état des tickets par voie électronique.

**ONS.** Abréviation d'Objectif de niveaux de service.

**Opérateur.** Fournisseur de services de transport des données.

**Opération normale.** Fonctionnement du service selon les niveaux de service Cisco, tels que le définit la Section 4, Gestion des niveaux de service.

**Opérations à distance Cisco (ROS, Remote Operation Services).** Équipe des services Cisco chargée de la prestation des Services de gestion à distance de Cisco.

**OSI.** Désigne le modèle de référence Open System Interconnection (interconnexion de systèmes ouverts).

**Partenaire.** Tiers lié au client par contrat pour agir en tant qu'interlocuteur technique concernant le service et/ou le produit.

**Périphérique de terminaison.** Équipement installé sur le site du Client, à l'extrémité de la connexion de gestion.

**Périphérique hôte.** Désigne un châssis.

**Périphériques de téléphonie analogiques.** Périphériques tels que les télécopieurs, modems et téléphones analogiques connectés à FXS ou à un port de passerelle, et nécessitant un traitement des appels par un Gestionnaire des communications unifiées de Cisco géré.

**Plateforme d'applications de gestion (MAP).** Suite d'applications et d'outils de gestion que Cisco utilise pour la gestion des services ITIL.

**Point de présence (POP).** Point d'agrégation de l'opérateur pour l'accès aux services Internet et WAN fournis par cet opérateur.

**Portail.** Interface utilisateur Web en ligne fournie aux Clients et partenaires, qui leur permet de recevoir et d'envoyer des informations depuis et vers le centre d'opérations réseau (NOC, Network Operations Center).

**Prestation de services.** Phase qui suit la gestion de la transition et au cours de laquelle Cisco commence à fournir ses services.

**Principaux éléments de connectivité de gestion.** Connexion de gestion fournie par Cisco.

**Priorité.** Niveau d'effort qui sera fourni par Cisco et le Client pour résoudre l'Incident.

**Problème.** Cause sous-jacente d'un ou de plusieurs incidents.

**PVC.** Abréviations de l'anglais « Private Virtual Circuit » (circuit privé virtuel).

**Reprise après sinistre de la MAP.** Déploiement des éléments nécessaires de la MAP visant à résister à une défaillance complète de l'occurrence principale de la plateforme MAP. La mise en œuvre peut intervenir sous la forme du déploiement d'une occurrence de MAP géographiquement dispersée.

**Réseau.** Ensemble de matériel et de logiciels pris en charge par Cisco, interconnectés et communiquant les uns avec les autres, mis en œuvre, manipulés et pris en charge par le Client depuis un Centre d'opérations réseau (NOC, Network Operations Center) unique.

**Résolu.** État suite à la résolution de l'Incident et à la fermeture du Ticket dans le système.

**Résolution des incidents.** Processus consistant à restaurer les services sur les composants gérés.

**Résolution des problèmes.** Processus consistant à fournir une solution corrective sur la base de la cause première pour les incidents inconnus.

**Revendeur.** Entreprise qui a vendu les services de gestion Cisco au Client.

**RTPC.** Abréviations de « réseau téléphonique public commuté ».

**Services de gestion.** Services incluant la surveillance, la résolution des incidents, la gestion réactive des problèmes, la gestion des niveaux de service et les modifications standard pour résoudre tous les incidents.

**Services.** Désigne les services Cisco de gestion à distance, à savoir les activités et processus utilisés par Cisco pour surveiller, gérer et modifier vos services réseau, vocaux et d'application.

**Site du client.** Emplacement physique du client où résident les composants gérés.

**SLM.** Abréviations de l'anglais « Service Level Management » (gestion des niveaux de service).

**Surveillance intelligente.** Corrélation avancée et automatisation des outils et des scripts afin de réagir très rapidement aux Incidents.

**Surveillance.** Détection des événements sur les composants gérés.

**Tendances des tickets.** Analyse des tickets et de leurs tendances afin de mettre en place des étapes proactives pour la réduction ou l'élimination des incidents futurs sur le réseau.

**Ticket.** Mécanisme de suivi des incidents et requêtes de service dans le NOC. Les activités du NOC sont détaillées dans le ticket, qui stocke l'historique complet d'un incident ou d'une requête de service.

**VPN.** Abréviations de l'anglais « Virtual Private Network » (réseau privé virtuel).