

<< Service Description Routers (or) Switches Migration Service with Remote Support >>

Description de service

Service de migration pour les routeurs (ou) commutateurs avec assistance à distance

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

Aperçu du service : Dans le cadre du Service de migration pour les routeurs (ou) commutateurs avec assistance à distance (référence des services avancés à prix fixe : ASF-SP1-G-NGN-UPG2), Cisco offrira aux Clients des services de soutien pour la migration ou la mise à niveau de routeurs (ou) commutateurs.

2. Produits livrables

- Rapport d'analyse matérielle et logicielle
- Méthode de procédure de référence
- Mappage des interfaces/ports physiques
- Conversion de la configuration
- Méthode de procédure spécifique à l'appareil
- Exécution de la méthode de procédure
- Vérification des modifications
- Rapport d'activité

3. Portée des services

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

- 1 routeur/châssis/fonction
- Jusqu'à 3 types/variantes (numéros d'identification de produits) de cartes de ligne
- 1 type de processeur de routage
- 1 type de carte de structure de commutation
- Jusqu'à 80 ports ou 4 cartes de ligne

Les activités ci-dessous seront comprises dans le Service :

- Questionnaire que doit remplir le Client au préalable
- 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]
- Méthode de procédure de référence
- Exécution de la migration

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 (1) journée ouvrable afin d'examiner la capacité de mise à niveau du Client, la redondance de service, la stratégie de mise à niveau de haut niveau et les préférences du Client sur le plan de la configuration pour la mise en correspondance des ports/cartes de ligne.
- Rédiger le Rapport d'évaluation pour la mise à niveau des appareils dans le cadre de la migration, notamment :
 - Rapport d'analyse Matérielle et Logicielle.
 - Validation de la nomenclature.
 - Disposition de châssis pour refléter la consolidation matérielle.
- Fournir au Client le Rapport d'évaluation.
- 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. Développement du Plan de migration

6.1 Responsabilités de Cisco :

- Collaborer avec le Client afin d'accepter les mappages de ports spécifiques des appareils pour les périphériques désignés, en fonction de la consolidation du matériel.

- Remise d'une méthode de procédure, qui sert de guide au spécialiste de la migration de réseau qui effectue des actions et des tests de base avant et pendant la migration. La méthode de procédure précise les éléments suivants :
 - Les étapes à suivre pour faire la migration ou la mise à niveau pour le type de périphérique existant conformément aux directives recommandées.
 - tout changement dont doit être mis au courant le personnel d'exploitation du Client;
 - Toutes les éventuelles dépendances de basculement.
- La méthode de procédure de référence spécifique aux appareils comprendra les éléments suivants :
 - Une description détaillée des étapes et activités effectuées pendant la période de migration, y compris les procédures de retour arrière.
 - Une configuration convertie en fonction des mappages de ports convenus.
 - Une procédure de vérification des modifications avant ou après la migration.
- La méthode de procédure comprend les renseignements nécessaires pour effectuer la migration ou la mise à niveau du matériel défini dans la nomenclature indiquée dans la méthode de procédure, ainsi qu'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 la méthode de procédure.
- La méthode de procédure 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 soumettre à la migration ou à la mise à niveau 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.
- Les recommandations logicielles ne comprennent pas une analyse du risque logiciel spécifique au Client ou des recommandations logicielles précises.
- 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.

6.2 Responsabilités du client :

- Présenter une procédure détaillée pour réacheminer le trafic sur l'appareil à mettre à niveau, dont il sera question dans la méthode de procédure de référence. 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 migration 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;
- et 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 de migration du Client en conservant la responsabilité globale pour l'ensemble de l'impact des processus professionnels et pour les changements de processus découlant des services de migration.
- S'entendre avec Cisco sur les périodes de maintenance adéquates et opportunes à l'avance, afin de permettre la planification des activités de migration sur chaque site détaillé dans le plan de migration.

7. Exécution de la migration

7.1 Cisco fournira les services suivants :

- Fournir un plan de migration spécifique aux appareils faisant appel à la méthode de procédure de référence pour la migration.
- Cisco offrira les Services d'exécution de la migration 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 migration des périphériques visés dans le document de la méthode de procédure.
 - la prise en charge du basculement.
- Exécuter la conversion de configuration, notamment :
 - Le déploiement des configurations de routeur sur l'équipement cible avant le basculement (dans le cadre d'une migration logicielle, le routeur source est aussi le routeur cible).
 - avant le basculement, la validation via un emplacement distant de la charge de nouvelles configurations sur l'appareil désigné.
 - Exécution de la migration.
 - Mise à niveau logicielle (cXR à cXR ou cXR à eXR).
- Assurer une vérification au niveau du réseau en fonction des journaux des appareils et des sorties de l'appareil en cours de migration uniquement.
- 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 de migration.

7.2 Responsabilités du client :

- Vérifier que le logiciel ou le système d'exploitation que nécessite et recommande Cisco pour la migration ou mise à niveau 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 migration ou à la mise à niveau.
- Vérifier que le matériel est déballé et qu'il est prêt pour la migration.

- Vérifier que tous les câbles sont vérifiés et que les tableaux de raccordement et les mappages de ports sont corrects avant la migration.
- 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 de réseau du Client, selon les besoins, et effectuer les tests auprès du ou des utilisateurs finaux, les essais des services et applications et le contrôle des alarmes et des performances.
- Aider à élaborer le plan d'action visant à corriger les problèmes décelés sur le plan des résultats attendus.
- Apporter toutes les corrections à l'équipement installé, comme indiquées dans le plan d'action mutuellement convenu.
- Prévoir l'approbation opportune des décisions clés qui doivent être prises lors de la mise à niveau ou migration, 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 migration ou mise à niveau 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 matériel 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. Hypothèses et exclusions

- Les châssis fixes (1RU/2RU/3RU) ne sont PAS visés dans le cadre de ce Service.
- Les routeurs ayant 10 logements ou moins ne sont PAS visés dans le cadre de ce Service.
- Le Client doit se charger de déballer tout le matériel, de vérifier le matériel, de l'insérer dans le routeur/de retirer l'ancien matériel du routeur, de vérifier les câbles, de vérifier les ports, de vérifier la connectivité, de vérifier l'accessibilité, de vérifier les composants optiques, de vérifier la configuration de bout en bout, de réacheminer le trafic pendant la période de maintenance et de suivre étape par étape les instructions que précise la méthode de procédure de référence.
- Seuls les gammes de produits, générations de cartes de ligne, processeurs de routage et trames de commutateurs répertoriés ci-dessous seront pris en charge dans le cadre de ce service :
 - ASR 9912/9922
 - NCS 4016 (sans prise en charge de la solution TDM/optique – prise en charge de IP/IOS-XR uniquement)

- NCS 4216 (sans prise en charge de la solution TDM/optique – prise en charge de IP/IOS-XE uniquement)
- NCS gamme 520/540/560
- NCS gamme 5500/5700
- NCS 6008 – châssis unique
- Nexus gamme 9000
- Cisco 8812, 8818
- CRS X – châssis unique
- Pour l'exécution de la migration, il est supposé que les nœuds et les chemins d'accès redondants nécessaires seront disponibles dans le réseau pour prendre en charge le détournement du trafic et l'isolation de nœuds pour le périphérique qui doit être mis à niveau.
- Les modifications de conception ou d'architecture et l'ajout de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux protocoles ne sont pas visés par la portée de ce service.