



## Description de service : Services Cisco de gestion à distance TelePresence

Le présent document décrit les services suivants de gestion à distance (RMS, Remote Management Services) TelePresence de Cisco pour les configurations TelePresence :

- Niveau de service de Gestion assistée (voir section 4.0)
- Niveau de service de Gestion améliorée (voir section 5.0)
- Niveau de service de Gestion complète (voir section 6.0)

Cette description de service est conçue pour permettre la compréhension de base des attentes, des activités et des prestations qui composent le Service. Veuillez consulter attentivement ce document car il contient des informations importantes concernant les Services que vous avez achetés chez nous.

**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 complémentaires (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 (ou équivalent), cette description de service fait foi.

**Vente par un revendeur agréé Cisco.** Si vous avez souscrit à 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 ce document. Vous pouvez également en obtenir une copie 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 TelePresence permettent de compléter 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 les services de base, comme Cisco SMARTnet et les services d'applications logicielles Cisco ou Cisco TelePresence Essential Operate Service, selon le cas. Cisco fournit les services Cisco de gestion à distance TelePresence décrits ci-après selon les options sélectionnées et détaillées sur le bon de commande, et pour lesquelles vous avez réglé à Cisco les frais appropriés.

Cisco fournit un devis pour les services (« Devis ») précisant l'étendue des services et la durée de prestation de ces

services par Cisco. Cisco doit recevoir un bon de commande faisant référence au devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les termes dudit document. Cisco ne fournit une assistance que pour les composants gérés, sauf indications spécifiques. Cisco n'est en aucun cas responsable de tout périphérique, composant ou solution non désignés comme des composants gérés.

### 1.0 Connectivité de gestion

L'outil de connectivité de gestion établit une communication bidirectionnelle entre le site du client et le Centre d'opération réseau vidéo (VNOC, Video Network Operations Center) de Cisco pour un transfert sécurisé et constant des données entre les composants gérés et le VNOC.

- 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.
- Les principaux éléments de connectivité de gestion pour les centres de données clients situés aux États-Unis sont fournis par Cisco. Le prix de la connectivité pour les centres de données situés en dehors des États-Unis est compté séparément.
- Un circuit dédié entre Cisco Point of Presence (POP) et le point de transfert désigné par le client est nécessaire. Le transfert se fait dans le centre de données du client ou à un autre point de terminaison réseau pris en charge.
- 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.
- Les circuits redondants ou supplémentaires sont disponibles en option, mais les frais d'ajout d'un circuit supplémentaire doivent être pris en charge par le client.
- Ce service inclut un dispositif de terminaison fourni par Cisco, installé sur le site du client.
- Ce service ne prend pas en charge la connectivité VPN dans la gestion du circuit.

### 1.1 Périphérique de terminaison

Cisco livre un dispositif de terminaison à installer sur le centre de données 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 avoir 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 résiliation du

contrat de services, le client doit immédiatement retourner le dispositif 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 inspection ou maintenance d'urgence du périphérique de terminaison fourni par Cisco. Si le client n'autorise pas un accès approprié, cela peut invalider les contrats SLA (Service Level Agreements) et SLO (Service Level Objectives) de Cisco, et retarder le rétablissement du Service.

## 2.0 Gestion de la transition

La gestion de la transition est un processus en plusieurs phases qui permet à Cisco de préparer l'infrastructure du client pour les services de gestion. Le Client doit envoyer sa 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 négociée et acceptée par le client pour la surveillance assurée par le service. Cela signifie qu'une fois que le service de surveillance débute, la gestion de la transition est considérée comme terminée.

### 2.1 Réunion de lancement

Cisco désigne un chef de projet, qui est l'interlocuteur unique à contacter pendant la phase de gestion de la transition. Sous 30 jours, à compter de la réception d'un bon de commande valide, le coordinateur de projet contacte 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 inclut les opérations suivantes :

- Coordination, planification et exécution de la réunion de lancement.
- Commande, expédition et configuration du circuit de gestion.
- Passage en revue des rôles et responsabilités du personnel Cisco, des contacts chez le Client et, éventuellement, des contacts chez les partenaires.
- Fourniture d'un manuel opérationnel.
- Passage en revue des Services achetés, d'après le bon de commande.
- Synchronisation de Cisco et du Client en ce qui concerne toutes les activités principales, risques et jalons de projet pendant la phase de gestion de la transition.

- Formation à l'utilisation du portail.
- Analyse et remplissage du kit d'activation des services (SAK, Service Activation Kit).
- Signature de la feuille d'informations relatives au réseau (nécessaire pour commander l'outil de connectivité de gestion).

### 2.2 Kit d'activation des services

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

### 2.3 Manuel opérationnel

Le coordinateur de projet fournira au client un manuel opérationnel qui décrit l'assistance opérationnelle fournie et qui apporte une aide de travail au client lui servant de guide dès que la phase de transition est achevée et que les services débutent.

Ce manuel opérationnel inclura les éléments suivants :

- Comment contacter Cisco pour obtenir une assistance
- Directives d'escalade du service
- Stratégies de gestion des modifications et des versions
- Procédures de notification standard
- Directives d'assistance générale

### 2.4 Acceptation par le Client

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

Une fois que la date d'acceptation par le Client est décidée et acceptée par Cisco, le Service passe de la phase de gestion de la transition à la phase de prestation des services. Toutes les exceptions à la phase de prestation de services doivent être signalées dans les éléments de gestion de la transition.

### 3.0 Gestion des incidents

Le processus de gestion des incidents surveille les composants gérés 24 h/24 tous les jours de l'année, en utilisant la plate-forme MAP pour détecter des événements spécifiques susceptibles d'avoir un impact négatif sur les activités de l'entreprise.

Ce service effectue les opérations suivantes :

- Détection des alarmes et création de tickets d'incident sur la base des profils de surveillance des composants gérés.
- Réponse réactive aux incidents signalés par le client.
- Capture des données d'incident et de corrélation, ajout de détails pertinents concernant les périphériques (si nécessaire) et création d'un ticket d'incident.
- Envoi de notifications électroniques automatisées (selon les options définies dans le SAK) aux :
  - Contacts chez le client
  - Contacts chez le partenaire (si nécessaire)

### 3.1 Services Cisco de gestion à distance TelePresence

- Grâce à ses services de gestion à distance, Cisco offre une surveillance constante des périphériques, une gestion des interrogations et des incidents ainsi qu'une résolution à l'aide de la méthodologie ITIL et des objectifs de niveau de service pour résoudre tous les incidents.

#### 3.1.1 Composants gérés pris en charge par les RMS TelePresence :

Les composants suivants sont pris en charge par les services de gestion à distance TelePresence :

- Surveillance du chemin d'accès au réseau principal prenant en charge la solution TelePresence et gestion du routeur de terminaison dans le centre de données du client.
- Composants gérés dans le système Cisco Unified Communication sur le réseau du client prenant en charge la solution TelePresence.
  - Cisco Unified Communications Manager (CUCM/ CallManager) (inclus)
  - Périphériques d'infrastructure Cisco pour l'enregistrement vidéo (en option)
  - Périphériques Cisco de l'infrastructure pour l'unité de commande multipoint (MCU) (en option)
  - Application de gestion des vidéoconférences Cisco (en option)
  - Dispositifs Cisco de transformation multimédia (en option)
- Les composants gérés de la solution TelePresence sont les suivants :
  - Codec(s) vidéo
  - Écran(s) plasma

- Caméra(s) vidéo
- Périphériques critiques
- Téléphone IP Cisco (le cas échéant)

### 4.0 Gestion assistée. (niveau de service)

Dans le cadre de l'offre de niveau de service de Gestion assistée comprise dans les services RMS TelePresence de Cisco, Cisco fournira l'assistance suivante :

Les services Cisco de gestion à distance TelePresence comprennent la surveillance et la gestion de l'environnement TelePresence afin de prendre en charge la capacité de passer des appels et d'établir des réunions TelePresence dans toute votre infrastructure. Ce service comprend la gestion des composants TelePresence décrits dans la liste des composants gérés. Le Centre d'opération réseau vidéo de Cisco (VNOC, Cisco Video Network Operation Center) dépanne les appels TelePresence et les autres problèmes qui affectent la configuration et la qualité de l'appel du service TelePresence. Si un incident ne se produit que sur un composant géré TelePresence, Cisco gère l'incident jusqu'à sa résolution et informe le contact client approprié du statut. Cette surveillance ne concerne pas les facteurs environnementaux inhérents aux salles tels que la température, l'alimentation, le câblage et le HVAC de la salle.

#### 4.1 Service TelePresence Remote Monitoring

Le VNOC surveille en temps réel les composants TelePresence importants et rapporte de façon proactive les événements suivants :

- Statut de la connectivité Codec (principale, secondaire et présentation)
- Statut des caméras (principales et secondaires)
- Statut des écrans plasma (principaux et secondaires)
- Statut du téléphone IP Cisco (le cas échéant)
- Périphériques critiques
- Disponibilité du système du CUCM
- Disponibilité du système pour les composants gérés optionnels

#### 4.2 Centre d'assistance TelePresence de Cisco

Le Centre d'assistance TelePresence de Cisco propose les services suivants :

- Accès 24 heures/24, tous les jours de l'année
  - Les représentants sont disponibles 24 heures/24, tous les jours de l'année ; ils sont joignables via un téléphone IP Cisco ou en utilisant le bouton unique Live Desk.

- Les représentants sont disponibles 24 heures/24, tous les jours de l'année pour les salles de vidéoconférence sans téléphone IP Cisco en composant un numéro de téléphone d'assistance fourni.
  - Escalade immédiate des problèmes requérant une assistance technique.
  - Validation de la planification.
    - Validation réactive de la réunion planifiée par le client.
    - Afin de valider la planification pour les configurations TelePresence, l'accès à l'outil de planification du client est nécessaire.
    - Pour les services optionnels de planification, voir la section 6.2.
      - Les représentants aident les clients en leur donnant des instructions étape par étape et en tentant de résoudre les problèmes de planification qui surviennent.
  - Service d'assistance « Comment faire »
    - Les représentants répondent à toutes les questions des clients concernant l'utilisation des pièces équipées de TelePresence. Aucune formation officielle ou complète sur l'utilisation de l'équipement TelePresence n'est comprise dans le service Cisco Remote Management.
  - Rapport sur les incidents [entrants/sortants]
    - Cisco informe le ou les contacts désignés par le client si des incidents, qui sont détectés ou signalés, peuvent avoir un impact sur les appels planifiés ou la qualité de l'expérience utilisateur de la solution TelePresence.
    - La notification suppose que l'agent du Centre d'assistance dispose d'un accès à l'interface (outil) de planification du client.
    - Le représentant se charge de reprogrammer l'appel de vidéoconférence si cela s'avère nécessaire ou si le client le souhaite.
  - Sauvegarde des conférences audio, si fournie par le client.
- Un agent du Centre d'assistance transmet la sauvegarde des informations d'accès de la conférence audio au cas où un appel TelePresence ne peut pas être établi.
- Les représentants sont disponibles 24 heures sur 24, tous les jours de l'année ; ils sont joignables via un téléphone IP Cisco ou en utilisant le bouton unique Live Desk.
  - Les représentants sont disponibles 24 heures sur 24, tous les jours de l'année pour les salles de vidéoconférence sans téléphone IP Cisco en composant un numéro de téléphone d'assistance fourni.
  - Escalade immédiate des problèmes requérant une assistance technique.
  - Vérification de la planification
- Guidage pas-à-pas grâce à un assistant direct.
  - Afin de valider la planification pour les configurations TelePresence, l'accès à l'outil de planification du client est nécessaire.
  - Assistance pour la configuration des appels à distance
    - Des représentants aident les clients grâce à des instructions de planification étape par étape et transmettent tout problème de planification qui ne peut pas être résolu directement sur le site du contact, comme indiqué par le client.
  - Service d'assistance « Comment faire »
    - Les représentants répondent à toutes les questions des clients concernant l'utilisation des pièces équipées de TelePresence. Aucune formation officielle ou complète sur l'utilisation de l'équipement TelePresence n'est comprise dans le service Cisco Remote Management.
  - Rapport sur les incidents [entrants/sortants]
    - Cisco informe le ou les contacts désignés par le client si des incidents, qui sont détectés ou signalés, peuvent avoir un impact sur les appels planifiés ou la qualité de l'expérience utilisateur de la solution TelePresence.
    - La notification suppose que l'agent du Centre d'assistance dispose d'un accès à l'interface (outil) de planification du client.
    - Le représentant se charge de reprogrammer l'appel de vidéoconférence si cela s'avère nécessaire ou si le client le souhaite.
  - Rapport des incidents entrants ou sortants
    - Notification des incidents pouvant affecter les appels programmés ou leur qualité.
  - Sauvegarde des conférences audio, si fournie par le client.
    - Un agent du Centre d'assistance transmet la sauvegarde des informations d'accès de la conférence audio au cas où un appel TelePresence ne peut pas être établi.

#### 4.3 Notification des incidents

Le processus de notification des incidents avertit le client qu'un incident a été enregistré. La notification des incidents survient

lorsqu'un ticket (demande de service) a conduit à l'isolation de l'incident, que ce soit automatiquement ou manuellement. Cisco utilise les moyens de communication suivants pour prévenir les clients :

- Courrier électronique (par défaut)
- Portail de gestion

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

#### 4.4 Escalade et clôture de l'incident

L'escalade des incidents suit un processus prédéfini. À tout moment au cours du processus de gestion des incidents, le client peut demander l'escalade via le directeur de service Cisco pour répondre à ses inquiétudes concernant le traitement de l'incident. Si la restauration du service nécessite l'intervention d'un tiers, Cisco lance et gère le processus.

*Pour obtenir de plus amples détails, reportez-vous aux directives concernant la gravité et l'escalade disponibles sur le lien suivant [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice).*

Le client est averti lorsque l'incident est résolu. Il peut alors vérifier que les services ont été restaurés de façon satisfaisante. Une fois la notification de résolution d'incident envoyée et la confirmation du client reçue, Cisco ou le client clôt l'incident. Les rapports concernant la gestion des incidents sont disponibles sur le portail de gestion.

#### 4.5 Prise en charge de la traduction

Les services sont fournis en anglais. Pour les abonnés qui souhaitent obtenir de l'aide dans une langue autre que l'anglais, Cisco peut offrir une prise en charge de l'interprétation par téléphone. Lorsque l'abonné contacte Cisco par téléphone, l'ingénieur Cisco détermine la langue parlée et ouvre une conférence téléphonique à laquelle il invite l'interprète. Cette prise en charge de la traduction s'applique uniquement au Centre d'assistance.

#### 4.6 Portail de gestion

Cisco fournit un portail en ligne au client ou au partenaire afin d'envoyer et d'examiner les tickets, les paramètres de tickets et d'examiner les rapports concernant leurs composants gérés. L'accès au portail et aux rapports est disponible 24 h/24, tous les jours de l'année.

Au cours de la phase initiale de configuration, les clients reçoivent des comptes pour se connecter au portail pour que les employés autorisés puissent accéder au portail. Les instructions pour naviguer sur le portail sont disponibles dans le guide d'aide aux utilisateurs, accessible à partir du portail.

Informations disponibles sur le portail de gestion :

- Informations sur le ticket (selon disponibilité)

- Numéro d'identification du ticket
- Date et heure d'ouverture du ticket
- Description du ticket
- Cause de l'incident
- Détails et état du ticket
- Site(s) concerné(s)

#### 4.7 Rapports

Ce service doit fournir des rapports spécifiques TelePresence pouvant être téléchargés à partir du portail de gestion. Ces rapports périodiques, générés automatiquement, fournissent des informations détaillées sur l'utilisation des salles, les détails des appels et l'inventaire des dispositifs. Un sous-ensemble d'autres rapports métriques peut être généré en temps réel à l'aide des fonctions et des outils de rapport accessibles depuis le portail de gestion.

- Paramètres de ticket disponibles :
  - Temps moyen de notification - Temps moyen pour informer le client de l'ouverture d'un ticket.
  - Temps moyen de début d'analyse - Temps moyen à partir de l'ouverture d'un ticket jusqu'au moment de la première analyse de l'incident.
  - Temps moyen d'isolation - Temps moyen pour analyser l'incident et déterminer sa cause première.
  - Temps moyen de résolution - Temps moyen pour résoudre un incident.

#### 4.8 Objectifs des niveaux de service (SLO)

Le temps moyen de rétablissement (MTTR, Mean Time to Restore), qui est la durée nécessaire pour rétablir un service après un incident, dépend de la gravité.

Gravité 1 – MTTR : 4 HEURES

Gravité 2 – MTTR : 12 HEURES

Gravité 3 – MTTR : 72 HEURES

Gravité 4 – MTTR : 120 HEURES

Gravité 1 – MTTR : 4 HEURES

Les composants critiques du système TelePresence (audio et/ou vidéo) ne sont pas disponibles dans plusieurs points de terminaison TelePresence (ex. : coupure de l'unité de commande multipoint (MCU) empêchant un point de

terminaison de passer un appel multipoint). Le client engage toutes les ressources nécessaires 24 h/24 et 7 j/7 pour résoudre le problème.

#### Gravité 2 – MTTR : 12 HEURES

Les composants critiques du système TelePresence (audio et/ou vidéo) ne sont pas disponibles ou l'expérience est sérieusement réduite dans un ou plusieurs points de terminaison TelePresence (ex. : scintillement du plasma ou mauvaise qualité audio). Le client engage toutes les ressources nécessaires pendant les heures ouvrées normales pour résoudre le problème.

#### Gravité 3 – MTTR : 72 HEURES

Des composants non critiques du système TelePresence (périphériques) ne sont pas disponibles ou l'expérience est sérieusement réduite dans un ou plusieurs points de terminaison TelePresence (ex. : câble d'ordinateur portable défaillant). Le client engage toutes les ressources nécessaires pendant les heures ouvrées normales afin de restaurer des niveaux de service satisfaisants.

#### Gravité 4 – MTTR : 120 HEURES

Observation d'une productivité nulle ou d'une activité ayant un impact sur la performance ou détection d'alarmes de périphérique. Le client engage toutes les ressources nécessaires pendant les heures ouvrées normales afin de fournir les informations ou l'assistance demandées.

Pour le dépannage ou les réponses visant à développer une solution de contournement ou de rectification de tout problème lié au réseau ou au matériel, le Service dépend d'offres externes contractées, telles que Essential et Essential Onsite ou 2-Tier Essential et Essential Onsite, pour lesquelles de plus amples informations sont disponibles à l'adresse [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice).

### 4.9 Affectation

Le VNOC affecte des fournisseurs selon les besoins, conformément aux directives établies et au manuel opérationnel. Lorsque des fournisseurs sont affectés, le ticket est mis à jour avec les informations concernant cette affectation. Ces mises à jour sont disponibles sur le portail de gestion.

Pour tout incident requérant une affectation (RMA de matériel ou opérateur), Cisco fournit tous les efforts nécessaires pour restaurer le service aussi rapidement que possible. Le personnel de Cisco travaille en collaboration avec les techniciens et ingénieurs affectés ainsi qu'avec les contacts sur site désignés par le client afin de résoudre les problèmes. Quelle que soit la gravité, Cisco n'indique pas de temps moyen de réparation (MTTR) spécifique, car il dépend totalement des termes de contrats passés avec les tiers concernés. Dans le cas de pannes d'infrastructures ou de services du prestataire de services, Cisco ne fournit aucune cible de service MTTR spécifique. En ce qui concerne la maintenance fournie par Cisco (TelePresence Essential Operate et/ou SmartNet), la prise en charge sur site comprend les paramètres définis dans la description de service TelePresence Essential Operate.

**REMARQUE :** le rétablissement du service pour un incident survenu sur un composant géré, tel que défini pour la détermination du MTTR, s'achève lorsque le composant géré peut, grâce à une réparation permanente ou une solution de contournement, remplir ses fonctions principales.

### 4.10 Gestion réactive des problèmes

La gestion réactive des problèmes est l'appellation donnée aux processus de gestion des problèmes qui constituent la base de la gestion des incidents. Ces processus sont lancés dans le VNOC lorsqu'un incident ne correspond à aucune erreur connue, ou lorsque plusieurs incidents analogues ont été enregistrés sur la base d'un ensemble prédéfini d'alarmes critiques. Des incidents sont jugés similaires lorsqu'ils impliquent le même périphérique ou lorsqu'ils provoquent la même interruption de service. Le problème est déclaré afin de pouvoir suivre les opérations menant à l'identification de la cause première (si elle est connue) de l'incident et de pouvoir résoudre cette erreur sous-jacente. Le processus prend fin lorsqu'une erreur connue, ainsi que sa cause première (si elle est connue) et la solution applicable, ont été identifiées et enregistrées dans la base de données des erreurs connues. Le processus associé à l'erreur connue est alors appliqué pour résoudre et clore tous les incidents ouverts et incidents futurs associés.

Si plusieurs incidents similaires enregistrés correspondent à une erreur connue, une analyse plus approfondie sera réalisée afin de déterminer la vraie cause première et mettre à jour la base de données des erreurs connues.

Une gestion réactive des problèmes est réalisée en réponse aux résultats de gestion des incidents uniquement. Cisco se chargera d'isoler, d'identifier la cause première et de présenter les conclusions aux utilisateurs et/ou aux fournisseurs pour les périphériques gérés et ceux qui ne le sont pas. Cisco fournira par ailleurs la résolution de l'incident ou du problème, si cela est possible et jugé nécessaire pour les périphériques gérés.

La gestion réactive des problèmes comporte deux sous-processus principaux : processus de contrôle des problèmes et processus de contrôle des erreurs.

#### 4.10.1 Processus de contrôle des problèmes

Le principal résultat du processus de contrôle des problèmes est l'identification de la cause première du problème. Les étapes du processus incluent l'analyse des données disponibles, l'identification et l'enregistrement des problèmes, et la classification des problèmes par impact, urgence et état.

La suite du contrôle des problèmes inclut le dépannage et le diagnostic des problèmes, en vue d'identifier la cause première et des solutions potentielles.

#### 4.10.2 Processus de contrôle des erreurs

Le contrôle des erreurs prend la suite du contrôle des problèmes une fois que la cause première du problème a été

identifiée. D'abord, une erreur connue est identifiée et enregistrée sur la base de la cause première du problème.

Ensuite, l'erreur est évaluée pour déterminer les solutions potentielles qui peuvent inclure des contournements temporaires du problème ou des corrections permanentes. Si une correction permanente est possible et que son coût se justifie, une recommandation est transmise au client, lui indiquant qu'il peut corriger l'erreur en demandant une modification via l'outil de gestion des modifications.

L'étape finale (et le résultat principal du contrôle des erreurs) consiste à documenter les solutions appliquées dans la base de données des erreurs connues afin que la procédure de correction puisse être utilisée par l'outil de gestion des incidents pour tout problème futur.

#### 4.11 Gestion des modifications

La gestion des modifications désigne le processus d'application de méthodes et de procédures normalisées permettant d'autoriser, de documenter et de réaliser toutes les modifications standard (modifications recommandées par Cisco et mises en œuvre en réponse aux incidents et problèmes uniquement). La finalité de la gestion des modifications est de réaliser les modifications nécessaires de manière efficace et responsable. La gestion des modifications garantit 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.

Les modifications non recommandées par Cisco (MACD par exemple) peuvent faire l'objet d'un devis personnalisé et d'une redevance distincte.

Le tableau ci-après décrit une modification recommandée par Cisco en comparaison à une modification nécessitant un devis personnalisé :

<b>pour :</b>		<b>la modification</b>
Ajout, suppression ou modification d'un composant physique sur un composant géré existant.	Modification	Modification physique
Modification des fonctions logiques existantes ( <b>mises à niveau</b> )	Modification	Modification logique ; MACS vocal logique
Déplacement physique d'un composant géré	Déplacer	Déplacement physique
Ajouter des composants gérés	Ajouter	Ajout physique
Ajout d'une nouvelle fonctionnalité	Ajouter	Ajout logique
Supprimer des composants gérés	Supprimer	Suppression physique

##### 4.11.1 Modifications nécessaires à la résolution d'un incident ou d'un problème

Le VNOC peut avoir besoin de modifier des composants gérés pour résoudre les incidents. Ces modifications sont souvent des modifications logiques de la configuration du composant géré dans le but de dépanner et d'implémenter des solutions de contournement. (Exemple : modification de la stratégie de QoS sur le gestionnaire d'appels, les routeurs et les commutateurs afin de satisfaire aux spécifications de l'opérateur ou du WAN). Les modifications nécessaires à la résolution d'incidents sont effectuées en fonction des besoins par le VNOC, conformément à la stratégie de gestion des modifications de l'utilisateur final.

##### 4.11.2 Modifications pour répondre à une vulnérabilité critique

Cisco reconnaît que certaines vulnérabilités critiques peuvent dégrader le système du client et limiter sévèrement les services. Lorsque de nouvelles vulnérabilités sont traitées, le VNOC évalue la gravité et l'impact potentiel sur la solution TelePresence du client. Si le VNOC estime que la vulnérabilité est critique selon les dispositifs de protection connus, et si le client est pénalisé par cette vulnérabilité, le VNOC recommandera alors des modifications pour corriger le problème. À la demande du client, le VNOC se chargera d'effectuer les modifications, conformément aux priorités et conditions indiquées dans la description de service des services TelePresence RMS des mises à niveau logicielles liées à la solution TelePresence. Les modifications effectuées par le VNOC visant à résoudre les vulnérabilités critiques sont

<b>Modifications recommandées par Cisco</b>		
<b>Modifications requises pour :</b>	<b>Dont le résultat est :</b>	
Résoudre un incident	Modification logique ou physique	
Répondre à une vulnérabilité critique	Modification logique	
Appliquer une mise à jour de signature sur un composant de sécurité géré	Modification logique	
Corriger un problème	Modification logique ou physique	
<b>Modifications à la demande du client</b>		
<b>Modifications requises</b>	<b>Catégorie</b>	<b>Description de</b>

réalisées dans les plus brefs délais, en coordination avec le personnel désigné par le client.

#### 4.12 Modifications standard

Une modification standard est une modification recommandée par Cisco, souvent à la suite d'un processus de gestion des incidents ou des problèmes, ou d'un avis Cisco Field Notice. Un ingénieur Cisco soumet une requête de modification standard pour démarrer le processus de gestion des modifications. Les modifications standard sont incluses dans les services de gestion. Un incident entraîne la création 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. Les modifications demandées par Cisco suite au processus de gestion des problèmes sont également documentées en tant qu'erreur connue et sont ajoutées à la base de connaissances pour une utilisation future.

Les mises à niveau logicielles ne sont pas comprises dans les modifications standard.

#### 4.13 Application de correctifs

L'application d'un correctif sur les composants gérés est laissée à l'appréciation de Cisco et ne sera effectuée que pour le niveau Assisté, en réponse aux incidents ou problèmes. Les correctifs sont évalués pour s'assurer qu'ils ne nuisent pas à la stabilité de l'environnement actuel.

Servant à corriger un incident ou un problème, ils sont gérés comme des modifications standard. Les correctifs demandés par le client sont considérés comme discrétionnaires et doivent être appliqués conformément aux priorités et conditions indiquées dans la description de service des mises à niveau logicielles liées à la solution TelePresence.

Ce service effectue les opérations suivantes :

- Examen des avis Cisco Field Notice pour déterminer l'impact sur le système et les niveaux logiciels existants de l'utilisateur final ainsi que son niveau d'urgence.
- Application à distance des mises à jour de service pack pour le système d'exploitation, les logiciels système et les applications des composants gérés.
- Application à distance des correctifs pour le système d'exploitation, les logiciels système et les applications des composants gérés.

#### 4.14 Temps de modification

Cisco évalue le temps de modification pour déterminer le niveau de complexité et le temps nécessaire à la modification. Toutes les demandes de modification sont des événements planifiés et dépendent de la coordination avec la planification du client. Les objectifs des niveaux de service (SLO, Service Level Objectives) Cisco pour exécuter les modifications sont les suivants :

Temps estimé par Cisco pour effectuer une demande de modification	Temps d'exécution à la réception de la demande de modification
< 4 heures	5 jours ouvrés
> 4 heures	Service planifié

#### 4.15 Coordination et planification

Le portail de gestion Cisco offre une application qui permet de soumettre à Cisco des demandes de modification standard. Les modifications approuvées sont coordonnées, planifiées et surveillées via le portail de gestion. Cela permet de coordonner les activités pour déterminer le mode de planification des activités, afin de limiter leur impact négatif.

Une fois qu'une modification standard 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 à l'objectif recherché. Cette évaluation est utilisée pour améliorer la gestion des modifications pour les futures 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.

#### 4.16 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 applicables à chaque composant géré qui sont jugées nécessaires.

#### 4.17 Gestion de l'opérateur

Les opérations de gestion de l'opérateur constituent une tâche, importante, mais très imprévisible, effectuée dans le cadre du service. La gestion de l'opérateur inclut des opérations telles que la coordination des coupures avec le fournisseur du circuit du client, l'envoi au client de notifications concernant l'état de l'opérateur et la mise à jour de tickets pour maintenir un historique des événements. Cisco prend des mesures rapides et efficaces pour rétablir le fonctionnement d'un circuit, tout en tenant le client informé à chaque moment pendant toute la durée du processus. Cisco n'est pas responsable des objectifs des niveaux de service (SLO, Service Level Objectives) découlant d'un incident ou d'une coupure liée à l'opérateur.

#### 4.18 Services optionnels :

Les services optionnels suivants peuvent être ajoutés au niveau de service de Gestion assistée :

**Mises à niveau logicielles** (voir section 5.1.1)

**Service TelePresence Room** (voir section 5.5)



**Planification de demandes via courrier électronique et téléphone** (voir section 6.2)

**Gestionnaire de relations client avancées** (voir section 5.3)

**Création de rapports améliorés** (voir section 5.7)

**Surveillance des événements VIP** (voir section 6.3)

**Ingénieur TelePresence dédié** (voir section 6.4)

## **5.0 Gestion améliorée.** (niveau de service)

Dans le cadre de l'offre de service de niveau Gestion améliorée comprise dans les services TelePresence Remote Management de Cisco, Cisco fournira tous les services rendus et responsabilités précédemment détaillés (Gestion assistée, voir section 4.0), en sus des services rendus supplémentaires suivants :

### **5.1 Gestion des versions**

La gestion des versions met l'accent sur l'implémentation des mises à niveau logicielles des points de terminaison et de l'infrastructure dans l'environnement TelePresence du client. Veuillez noter la différence existant entre une mise à niveau logicielle (décrite au point 5.1.1) et une version non RMS.

Les clients doivent être titulaires des licences appropriées leur permettant d'utiliser toute mise à niveau logicielle installée.

#### **5.1.1 Mises à niveau logicielles**

Les versions des Services de gestion à distance (RMS, Remote Management Services) sont développées et conçues uniquement par Cisco et peuvent inclure de nouvelles fonctionnalités spécifiquement destinées aux composants gérés dans l'environnement TelePresence. Ces versions fourniront une surveillance, une gestion ou des fonctions supplémentaires dans le but d'améliorer l'expérience utilisateur du Service de gestion à distance Cisco. Exemple : activer une surveillance supplémentaire pour un nouveau type d'erreur.

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 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.

#### **5.1.2 Version non RMS**

Toutes les modifications qui ne sont pas comprises dans la version RMS. Exemple : une mise à niveau des codecs TelePresence, l'unité de commande multipoint, les périphériques de l'infrastructure pour l'enregistrement vidéo ou tout autre périphérique géré, quel que soit le motif de la mise à niveau.

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 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.

De plus amples informations concernant les mises à jour logicielles sont fournies dans la description de service des Services RMS de mises à jour logicielles liées à la solution TelePresence, disponible à l'adresse [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/) et intégrée à la présente description de service via cette référence.

### **5.2 Gestion proactive des problèmes**

La gestion proactive des problèmes est un processus permettant, de deux manières différentes, de prévenir l'apparition d'incidents futurs liés aux périphériques gérés ou d'en limiter l'impact négatif :

L'environnement du client est périodiquement examiné pour identifier les situations d'erreur potentielles et les corriger avant que l'incident ne se produise. Lorsque ces situations sont identifiées, le système lance le processus de gestion des modifications (pour les situations correspondant à des erreurs connues) ou celui de contrôle des problèmes (pour les situations nécessitant une évaluation supplémentaire).

La liste des incidents, problèmes et erreurs connues, ainsi que le processus de gestion des incidents, sont régulièrement révisés pour plus d'efficacité et de réactivité dans le traitement des incidents par Cisco. Ces opérations peuvent inclure des révisions majeures des problèmes, au cours desquelles le traitement des incidents de Gravité 1 est examiné afin d'identifier les possibilités d'amélioration des processus. Elles peuvent aussi inclure l'examen des incidents et des problèmes passés, dans le but de mettre à jour la base de données des erreurs connues et d'améliorer les procédures de correction.

Cisco peut décider, à sa seule discrétion, de mener des opérations de gestion proactive des problèmes pour améliorer les résultats du processus de gestion des incidents.

### **5.3 Gestionnaire de relations client**

Un gestionnaire de relations client (CRM, Customer Relationship Manager) fournira des paramètres de service

trimestriels pour le client, des processus, des outils et des opérations, il fournira des rapports et recommandations tous les trimestres sur les données d'exploitation (le cas échéant) et aidera à la gestion des problèmes critiques.

Le CRM formulera par ailleurs des recommandations sur la prestation de services pour les mises à niveau ou les modifications du service et du produit si cela est jugé nécessaire.

Cette personne désignée par Cisco fournira le même niveau de droit et de service pour tous les secteurs, emplacements et campus pour tout client donné.

De plus amples informations concernant les mises à jour logicielles sont fournies dans la description de service des relations client avancées TelePresence, disponible à l'adresse [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/) et intégrée à la présente description de service via cette référence.

#### 5.4 Vérifications du niveau de service

Cisco collecte et suit les données de ticket, et génère un rapport d'exploitation pour le suivi des performances. Le rapport d'exploitation, qui fournit des informations consolidées relatives aux tickets, est généré chaque trimestre et envoyé au client.

#### 5.5 Service TelePresence Room

Les vérifications effectuées dans le cadre de ce service semestriel sur les locaux du client seront réalisées par un technicien sur site qui vérifiera l'alignement des caméras, la configuration des équipements, l'éclairage, etc. Une liste de contrôle est utilisée pour mener ces vérifications, et les résultats sont communiqués au client.

De plus amples informations concernant le Service TelePresence Room sont fournies dans la description de service du Service TelePresence Room, disponible à l'adresse [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/) et intégrée à la présente description de service via cette référence.

#### 5.6 Création de rapports améliorés

Rapports de performances et de paramètres contenant davantage d'informations précises concernant l'utilisation et les incidents. Plusieurs modèles différents de rapports sont disponibles.

De plus amples informations concernant les mises à jour logicielles sont fournies dans la description de service de Création de rapports améliorés TelePresence, disponible à l'adresse [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/) et intégrée à la présente description de service via cette référence.

#### 5.7 Services optionnels

Les services optionnels suivants peuvent être ajoutés au niveau de service de Gestion améliorée :

**Ingénieur TelePresence dédié** (voir section 6.4)

**Gestionnaire de relations client avancées** (voir section 6.1)

**Surveillance des événements VIP** (voir section 6.3)

**Planification de demandes via courrier électronique et téléphone** (voir section 6.2)

### 6.0 Gestion complète. (niveau de service)

L'achat du niveau de service de Gestion complète nécessite l'achat préalable du niveau de service de Gestion assistée ou de Gestion améliorée. Le niveau de service de Gestion complète est fourni par client, tandis que les niveaux de service de Gestion assistée et de Gestion améliorée sont fournis par point de terminaison. Les services d'assistance suivants sont proposés pour ce niveau de service :

#### 6.1 Gestionnaire de relations client avancé

Fournit une gestion supérieure des relations client, qui comprend des réunions d'analyse hebdomadaires axées sur les incidents et une assistance globale aux opérations.

De plus amples informations concernant le Gestionnaire de relations client avancé sont fournies dans la description de service des relations client avancées TelePresence, disponible à l'adresse [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/) et intégrée à la présente description de service via cette référence.

#### 6.2 Planification de demandes via courrier électronique et téléphone

Assistance aux demandes de planification de réunions effectuées par courrier électronique ou par téléphone.

De plus amples informations concernant la planification de salle sont fournies dans la description de service du Service TelePresence Room Scheduling, disponible à l'adresse [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/) et intégrée à la présente description de service via cette référence.

#### 6.3 Surveillance des événements VIP

Un ingénieur désigné contrôle les paramètres d'un appel VIP (conférence de ventes ou événement client important par exemple) en cours. Il intervient en cas d'incident survenant au cours de l'appel. Le niveau de service de Gestion complète inclut 60 événements par an.

De plus amples informations concernant la surveillance des événements VIP sont fournies dans la description de service des événements VIP TelePresence, disponible à l'adresse [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/) et intégrée à la présente description de service via cette référence.

#### 6.4 Services optionnels :

Les services optionnels suivants peuvent être ajoutés au niveau de service de Gestion complète :

**Ingénieur TelePresence dédié**

Un ingénieur dédié, disponible durant les heures ouvrables standard (telles que convenues entre Cisco et le client), fournit une assistance à l'escalade et à la gestion de cas ainsi que des examens proactifs périodiques de la configuration des équipements, de l'état et de l'intégrité du réseau. Cette option est proposée via un devis personnalisé.

## **7.0 Responsabilités du client pour tous les niveaux de service**

### **7.1 Connectivité de gestion**

#### **7.1.1 Périphérique de terminaison**

Le client doit faire tous les efforts nécessaires pour mettre à disposition le périphérique de terminaison et le maintenir 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 éventuels que cela provoque dans l'équipement du site du client. Cisco ne saurait en aucune circonstance être tenu pour responsable vis-à-vis du client ou d'un autre tiers de l'interruption des services, des SLO non réalisés, ni de tout autre coût, perte ou dommage résultant d'une utilisation ou d'une maintenance incorrecte du dispositif de terminaison.

Sauf accord contraire, tous les périphériques de terminaison restent l'entière propriété de Cisco Systems, Inc. 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 inspection ou maintenance d'urgence du périphérique de terminaison fourni par Cisco.<sup>1</sup>

#### **7.1.2 Installation du périphérique de terminaison**

Pour l'installation du périphérique de terminaison, le Client doit fournir les éléments suivants :

- 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 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 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.

### **7.2 Formation à l'utilisation du portail**

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

### **7.3 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.

### **7.4 Kit d'activation des services**

Remplissez le kit d'activation des services (SAK), qui contient des informations essentielles indispensables à la réussite de la gestion de la transition. Il inclut :

- Nom de contact du représentant du client
- Emplacement physique du ou des sites à gérer

<sup>1</sup> Si le Client n'autorise pas l'accès approprié, cela peut invalider les contrats SLO et retarder le rétablissement du Service.

- Emplacement physique et schéma d'appellation des périphériques
- Adresses IP de gestion et détails des systèmes, chaînes de communauté (SNMP, Simple Network Management Protocol)
- Accès à distance protégé par mot de passe
- Noms des utilisateurs des systèmes de gestion et informations de contact
- Définition de stratégies de support propres au Client, notamment :
  - Points de contact et données de profil
  - Stratégie de notification
  - Stratégie d'escalade
  - Stratégie de diffusion
- Informations sur les contrats de support des composants gérés (comme le service Cisco Essential Operate, etc.)
- Feuille d'informations relatives au réseau

Achèvement des tâches définies dans le SAK (notamment le document relatif aux ports et aux protocoles) pour permettre l'accès à la gestion des systèmes gérés, pouvant inclure la configuration des SNMP, des interruptions et des journaux système.

Fournissez les documents des 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.

## 7.5 Connectivité des services et accès réseau

Les services Cisco de gestion à distance sont livrés via la collecte des protocoles et des ports. Le Client doit autoriser la collecte des données des composants gérés.

Fournir un accès en lecture et écriture à la gestion des composants gérés, comme l'indique le SAK. Fournir un accès en lecture à la gestion des composants qui font seulement l'objet d'une surveillance. L'accès doit être 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.

## 7.6 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 système identifiés sur le bon de commande, pendant toute la durée du contrat.

## 7.7 Demandes d'assistance sur site

La liste suivante précise l'assistance sur site de haut niveau exigée par Cisco afin de fournir des services TelePresence Remote Management de qualité.

### 7.7.1 Coordinateurs de vidéoconférence TelePresence

Ses responsabilités comprennent les suivantes :

- Le client ou le coordinateur est responsable du transport de l'équipement neuf ou de remplacement de la zone de chargement et de déchargement du client à la pièce équipée de TelePresence. Les ingénieurs Cisco ne sont pas autorisés à déplacer physiquement les écrans plasma ou tout autre équipement du quai de chargement.
- Fournir une assistance « Mains et yeux » à Cisco relative aux activités de dépannage de la salle. Les activités, qui seront réalisées sous la direction de l'équipe d'assistance de Cisco, incluent de manière non exhaustive les éléments suivants :
  - Effectuer des appels test pour vérifier la qualité.
  - Vérifier l'alimentation du site ou de la pièce.
  - Vérifier le câblage.
  - Aider au dépannage de l'affichage de collaboration.
  - Aider au dépannage de la caméra de transmission de documents (un écran LCD peut être nécessaire).
- Agir en tant que point de contact pour l'équipe d'assistance de Cisco afin de résoudre les problèmes liés à la configuration de la salle ou à l'environnement qui sont signalés à Cisco.
- Effectuer des audits de configuration de la salle. Les activités incluent les éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :
  - Rangement de la salle rangée et vidage des poubelles.
  - Nettoyage de la moquette, des chaises, des tables et de l'équipement.
  - Vérification du bon fonctionnement des éclairages (pas de scintillement) et de la présence de toutes les dalles de plafond.
  - Vérification du fonctionnement de la climatisation et du chauffage.
  - Conservation des feuilles d'informations (y compris les détails d'assistance) dans les salles.

- Fourniture d'un accès au site pour l'équipe d'assistance Cisco.

**REMARQUE :** Cisco requiert un contact dans la salle pour faciliter l'entrée et escorter le personnel Cisco en cas de remplacement de matériel.

### 7.7.2 Centre de données/Contact « Mains et yeux » local technique

Ses responsabilités comprennent les suivantes :

- Fournir une assistance « Mains et yeux » à Cisco pour l'équipement TelePresence se trouvant dans le centre de données ou le local technique.
- Fournir un accès au centre de données ou au local technique au personnel Cisco pour les activités de remplacement de matériel. (Remarque : les problèmes de câblage interne sont du ressort du client).

### 7.7.3 Correctifs et mises à niveau

Afin d'appliquer correctement un correctif ou une mise à jour ou une mise à niveau non RMS, le client doit :

- Fournir des ressources sur site ou
- Fournir un serveur ingénieur sur site.

### 7.8 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 adresses MAC (déplacements, ajouts et modifications).
- Approuver toutes les demandes de modification standard avant que Cisco réalise ces modifications.
- Assurer la sécurité physique des composants gérés.
- Contacter Cisco pour signaler les incidents par téléphone ou autre moyen de communication, 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 identifiées.
- Sauvegarder les applications et les 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.

### 7.9 Composants non gérés

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

### 7.10 Communication et gestion des modifications

Cisco met en place une approche de cogestion des services gérés, qui autorise le client et autres fournisseurs approuvés par le client à conserver un accès complet en lecture/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 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 de gestion.
- Assurer la transmission dans les délais des informations nécessaires à la configuration des procédures de notification des composants gérés.
- Fixer la fenêtre de maintenance et autres dates de maintenance planifiée via le portail de gestion, par téléphone ou par e-mail. Cisco exige d'être averti 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.

### 8.0 Services non pris en charge

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/web/CA/about/doing\\_business/legal/service\\_descriptions/docs/Svcs\\_Not\\_Covered\\_FR.pdf](http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Svcs_Not_Covered_FR.pdf) et qui est

intégré à la présente description de service via cette référence.

## ANNEXE A

## Glossaire de termes

Glossaire à consulter pour lire la présente description de service. Les termes en lettres capitales utilisés dans ce document revêtent la signification présentée dans le glossaire de termes.

**2-Tier Essential et Essential Onsite.** Service et assistance acquis par la distribution. Ces services sont nécessaires pour Cisco TelePresence Endpoints, Cisco TelePresence Manager, Cisco TelePresence Multipoint Switch, Cisco TelePresence Recording Server et Cisco Unified Communications Manager et sont pré-requis pour les services d'administration à distance de TelePresence.

**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.

**Gestion des sauvegardes.** Processus et actions nécessaires pour sauvegarder et restaurer les routeurs et commutateurs Cisco IOS. 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 standards.

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

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

**Demande de modification.** Toute demande de service émise par le client ou un partenaire auquel il a donné autorisation pour agir en son nom au format électronique (envoyée via le portail de gestion).

**Cisco.** Désigne Cisco Systems, Inc., société californienne dont le siège principal se trouve au 170 West Tasman Drive, San Jose, California 95134 (États-Unis).

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

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

**Périphériques critiques.** Tous les périphériques pouvant être utilisés dans un environnement TelePresence pour partager des informations pendant un appel. Ces périphériques peuvent inclure, sans s'y limiter, les projecteurs, les caméras de documents et les écrans plasma auxiliaires.

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

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

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

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

**Gestionnaire de relations client (CRM, Customer Relationship Manager).** Ressource nommée par Cisco et chargée de fournir des tâches de satisfaction client d'ordre supérieur telles qu'elles sont définies dans les niveaux de service Amélioré et Complet.

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

**Essential et Essential Onsite.** Service et assistance Cisco fournis par les services Operate de Cisco. Les clients peuvent choisir entre une assistance 8 heures/jour, 5 jours/7 le jour ouvré suivant (NBD), une assistance sur site 8 heures/jour, 5 jours/7 NBD, une assistance sur site 8 heures/jour, 5 jours/7 dans les 4 heures ou une assistance sur site 24 heures/24, 7 jours/7 dans les 4 heures. Veuillez vérifier avec votre gestionnaire de compte de service local la disponibilité de l'assistance sur site 8 heures/jour, 5 jours/7 dans les 4 heures et de l'assistance 24 heures/24, 7 jours/7 dans les 4 heures. Le service et l'assistance sont nécessaires pour Cisco TelePresence Endpoints, Cisco TelePresence Manager, Cisco TelePresence Multipoint Switch, Cisco TelePresence Recording Server et Cisco Unified Communications Manager et sont pré-requis pour les services d'administration à distance de TelePresence.

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

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

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

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

**Lettre d'agence.** Lettre qui autorise Cisco à agir en tant qu'agent 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.

**DAMS.** Acronyme de déplacer, ajouter, modifier ou supprimer.

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

**Plate-forme MAP (Management Application Platform).** Suite d'applications et d'outils de gestion que Cisco utilise pour la gestion des services ITIL.

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

**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.

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

**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.

**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 standards pour résoudre tous les incidents.

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

**Réseau.** Ensemble de matériels et 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.

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

**Composant non gérés.** Éléments pour lesquels les services de gestion ne sont pas fournis par Cisco.

**Fonctionnement normal du service.** Fonctionnement du service selon les niveaux de service Cisco, tels que le définit le document *Section 4 Service Level Management (Section 4, Gestion des niveaux de service)*.

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

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

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

**Portail de gestion.** Interface utilisateur Web en ligne fournie aux clients et aux partenaires, et qui leur permet de recevoir et d'envoyer des informations depuis et vers le NOC.

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

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

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

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

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

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

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

**Devis.** Devis de services.

**RAS.** Abréviation de l'anglais « Remote Assistance Service » (service d'assistance à distance). Service gratuit pour les services Select Operate et Expert Access de HealthPresence. Ce service fournit au client un contact avec les experts du centre de service TelePresence. Ces représentants sont disponibles 24 heures sur 24, tous les jours de l'année pour répondre aux questions des clients concernant l'expérience TelePresence.

**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.

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

**RMS.** Abréviation de l'anglais « Remote Management Services » (services de gestion à distance) qui est l'offre de services fournie par les Cisco Remote Operations Services (ROS). Ce sont des offres RMS pour TelePresence, Foundation, Security, centre de données, Digital Media Systems et Unified Communications.

**Description de service.** Document qui décrit les services fournis par Cisco et les responsabilités de Cisco, 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).



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

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

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

**Services.** 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.

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

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

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

**SLA.** Abréviation de l'anglais « Service Level Agreement » (contrat de niveau de service).

**SLO.** Abréviation de l'anglais « Service Level Objective » (objectif de niveau de service).

**Pièce équipée de TelePresence** Salle de réunion individuelle située sur le site d'un client où ce dernier, ses employés, ses agents et autres personnes autorisées utilisent la solution TelePresence. Le bâtiment d'un client donné peut posséder une ou plusieurs pièces équipées de TelePresence.

**Solution TelePresence.** Système de vidéoconférence Cisco, y compris les produits, logiciels et services de Cisco TelePresence installés dans les bureaux du client.

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

**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.

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

**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.

**VNOC.** Abréviation de l'anglais « Cisco Video Network Operation Center » (Centre d'opération réseau vidéo de Cisco)

-FIN-