



## Description de service : <<Advanced Services – Fixed Price

## Cisco Security Incident Triage Service>> Service avancé à prix fixe de triage des incidents de sécurité de Cisco (ASF-CORE-IN-RESP)

Ce document décrit le Service à prix fixe de triage des incidents de sécurité de Cisco.

**Documents connexes** : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/) : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts. Tous les termes en lettres majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

**Vente directe par Cisco.** Si vous avez souscrit ces Services directement auprès de Cisco pour votre propre usage interne, ce document est intégré à votre Contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement), à votre Contrat de services avancés (ASA, Advanced Services Agreement) ou à tout autre contrat de services avancés conclu avec Cisco (le « Contrat-cadre »). Si aucun Contrat-cadre de ce type n'a été conclu entre vous et Cisco, la présente Description de service est alors régie par les conditions générales figurant dans le Contrat de conditions générales accessible à l'adresse URL suivante : [www.cisco.com/web/CA/about/doing\\_business/legal/terms\\_conditions\\_fr.htm](http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.htm). Si vous avez souscrit ces Services directement auprès de Cisco à des fins de revente, ce document est intégré à votre Contrat pour les intégrateurs de systèmes ou à tout autre Contrat de service couvrant la revente des Services avancés (le « Contrat-cadre de revente »). Si le Contrat-cadre de revente ne renferme pas les modalités d'Achat et de Revente des Services avancés Cisco ou des conditions générales analogues, la présente Description de service est régie par les conditions générales du Contrat-cadre de revente, ainsi que par les conditions générales exposées dans le Contrat de conditions générales de revente EDT, accessible à l'adresse [http://www.cisco.com/web/CA/about/doing\\_business/legal/terms\\_conditions\\_fr.html](http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html). Aux fins du Contrat susmentionné, la présente description de service doit être considérée comme un Énoncé des travaux (« EDT »). En cas de conflit entre la présente description de service et le Contrat-cadre (ou annexe ou entente équivalente), 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 et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat (s'il y a lieu) qui régit la prestation 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/).

### Service de triage des incidents de sécurité

#### Résumé du service

Le Service de triage des incidents de sécurité de Cisco fournit un soutien Cisco au diagnostic initial des problèmes du Client jusqu'à 120 heures.

#### Lieu de la prestation

Les Services sont fournis sur site et à distance au Client.

#### Avant le diagnostic

#### Responsabilités de Cisco

- Mener une téléconférence de lancement afin d'examiner le plan de projet et d'identifier les principales parties prenantes chez Cisco et chez le Client.
- Examiner les règles à suivre par le programme de sécurité fourni par le Client.
- Créer et présenter un Rapport de triage détaillant le plan de diagnostic initial.

#### Responsabilités du Client

- Participer à la téléconférence de lancement et fournir à Cisco :
  - les coordonnées des principales parties prenantes;
  - les règles à appliquer.
- Examiner avec Cisco le Rapport de triage et l'approuver.

#### Diagnostic

#### Responsabilités de Cisco

- Évaluer les systèmes cibles dans les locaux du Client, conformément au Rapport de Triage approuvé.
- Tester le système en fonction des objectifs prédéfinis fournis par le Client et repris dans le Rapport de triage.
- Fournir un diagnostic de triage initial à partir des résultats des tests.
- Fournir un Rapport de triage actualisé.

#### Responsabilités du Client

- Examiner avec Cisco le Rapport de triage actualisé.

**Après le diagnostic****Responsabilités de Cisco**

- Participer à la discussion de suivi portant sur la solution de sécurité fondée sur les objectifs du Client et fournir des recommandations.
- Fournir un Rapport de triage actualisé.

**Responsabilités du Client**

- Identifier les parties prenantes devant assister à la téléconférence d'après triage avec Cisco.
- Examiner avec Cisco le Rapport de triage actualisé.

**Responsabilités générales du Client**

- Tous les renseignements (notamment les conceptions, les topologies et les exigences) que le Client fournit sont supposés être à jour et valides pour son environnement actuel. Les Services réalisés par Cisco sont basés sur les renseignements fournis à ce dernier par le Client au moment des services.
- Le Client reconnaît que l'achèvement des Services dépend du fait qu'il s'acquitte de ses responsabilités, comme indiqué ci-après.
- Le Client identifiera le personnel du Client et définira le rôle de chacun dans la participation aux Services. Les membres d'un tel personnel peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les spécialistes en ingénierie de planification et de conception de l'architecture et les spécialistes en ingénierie de réseau.

- Le Client veillera à ce que son personnel soit disponible pendant l'exécution des Services pour fournir des renseignements et participer aux séances de collecte de renseignements prévues, aux entretiens, aux réunions et aux conférences téléphoniques.
- Le Client comprend et convient expressément que les services d'assistance fournis par Cisco comprennent conseils, assistance et orientation techniques seulement.
- Le Client comprend et accepte expressément que les Services seront exécutés dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours civils à compter de l'envoi d'un Bon de commande à Cisco pour les Services décrits aux présentes ; toutes les heures inutilisées seront perdues.

**Facturation et achèvement****Facturation**

Les Services sont facturés après leur réalisation.

**Achèvement des Services**

Cisco informera le Client par écrit une fois les Services réalisés. Le Client devra accuser réception de cette notification dans les cinq (5) jours ouvrables et attester par écrit que Cisco a bien réalisé les Services. Si le Client ne confirme pas la réalisation des Services ou ne justifie pas le refus des Services dans les cinq (5) jours ouvrables, la réalisation des Services est considérée comme acceptée conformément à la présente description de service.