



Description de service : <<Advanced Services – Fixed Price CISCO ASSESSMENT SERVICE FOR NETWORK AUTHENTICATION FOR MEDIUM TO LARGE ENTERPRISE>> Services avancés – Prix fixe SERVICE D'ÉVALUATION CISCO POUR L'AUTHENTIFICATION RÉSEAU DESTINÉ AUX MOYENNES ET GRANDES ENTREPRISES (ASF-CORE-NETAUTH-L)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service d'évaluation Cisco pour l'authentification réseau.

Documents connexes : le présent document doit être consulté conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site 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, le présent document est intégré à votre Contrat-cadre de services, à votre Contrat de services avancés ou à tout autre contrat de service couvrant l'achat de services basés sur des Services avancés auprès de Cisco (« Contrat-cadre »). Si aucun Contrat-cadre de ce type n'a été conclu, la présente Description de service est alors régie par les conditions générales figurant dans le Contrat de conditions générales consultable sur http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html. 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 les 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, disponible à l'adresse suivante : 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/.

Service d'évaluation Cisco pour l'authentification réseau

Résumé du service

L'authentification réseau fait partie des Services avancés Cisco visant à repérer le matériel contrefait et les composants du marché semi-clandestin dans le réseau du Client. Le présent engagement de service se concentre sur la réduction des risques associés à la possession des types de périphériques en

question fonctionnant sur le réseau. Le service d'authentification réseau permet à Cisco d'offrir au Client une assurance supplémentaire attestant que les produits sur le réseau sont de véritables produits Cisco.

Le **Service d'évaluation Cisco pour l'authentification réseau** (« Service d'authentification réseau ») repose sur un ensemble d'outils logiciels, de processus, et d'analyses des données du produit qui permettent à Cisco de recueillir et d'analyser les données de l'inventaire du Client et de renvoyer des renseignements au Client.

Le Service analyse les types des familles et des sous-familles de produits (« Périphériques couverts »). Les Périphériques couverts sont définis en se basant sur le numéro de série Cisco ou les identifiants du produit Cisco (« PID ») qui sont notés sur le châssis. Une liste détaillée des Périphériques couverts est fournie sur demande.

Le Service prend en charge la découverte d'un maximum de vingt mille (20 000) périphériques sur jusqu'à trois (3) emplacements de collecte et la création d'un rapport de synthèse ainsi que d'un rapport détaillé. Comprend jusqu'à trois (3) voyages sur site, au besoin, par l'expert-conseil en réseau.

Méthodologie du service

Le Service d'authentification réseau se concentre sur la validation de l'authenticité des produits Cisco du Client et requiert un processus de collecte de données, qui nécessite que Cisco saisisse les données pertinentes de l'inventaire des périphériques à l'aide d'outils de collecte propriétaires. Le Client peut également recueillir l'inventaire en son nom, à condition que Cisco accepte le processus de collecte et le format des données, et l'envoyer à Cisco pour analyse.

Le processus de collecte de données s'effectue généralement en deux étapes :

1. Le processus de découverte réseau pour repérer le matériel de marque Cisco couvert sur le réseau. (Renseignements relatifs aux identifiants requis)
2. Le processus d'inventaire pour recueillir les éléments de données de chaque périphérique découvert sur le réseau. Les renseignements relatifs au réseau du Client sont traités, puis stockés afin d'assurer la création de rapports d'authenticité. Ces rapports seront envoyés au Client après la réalisation des processus de découverte de réseau et d'inventaire.

Les vérifications relatives à l'authenticité comprennent les éléments suivants :

- **Produit authentique** : selon les données fournies, aucun élément suspect n'a été détecté lorsque le produit Cisco a été répertorié et analysé par le Service d'authentification réseau. Il est considéré par Cisco comme étant un produit Cisco authentique, qui peut être placé sous contrat de service.
- **Contrefaçon** : selon les données fournies, le périphérique n'a pas été conçu par Cisco ou a été sensiblement modifié après sa fabrication sans l'accord de Cisco. Du point de vue de Cisco, il a dans l'ensemble été créé avec l'intention de contrefaire ou d'imiter un véritable produit Cisco.
- **Produit autorisé** : selon les détails fournis concernant le périphérique et le Client, le périphérique et la licence d'utilisation de logiciel associée ont été vendus à l'utilisateur final prévu ou la licence d'utilisation de logiciel associée a été transférée à l'utilisateur final conformément à la Politique relative au transfert et au renouvellement de licence pour les logiciels Cisco.
- **Produit du marché semi-clandestin** : selon les données fournies, le périphérique et la licence d'utilisation de logiciel associée ont été initialement vendus à un autre client final. La garantie du périphérique n'est généralement pas transférée lors de telles ventes et la politique standard de Cisco impose une inspection des équipements. Le renouvellement de licence est nécessaire avant un quelconque rajout à tout contrat de service d'entretien tel que SMARTnet.

- **Questions non résolues/ouvertes** : selon les données fournies, le périphérique ne peut pas être analysé. Les causes fréquentes expliquant le résultat de l'évaluation comprennent, entre autres, les suivantes : renseignements manquants dans la collecte de données, et absence de numéro de série dans la collecte de données.
- **Données manquantes sur les ventes de produits** : les données de ventes complètes et approfondies pour le numéro de série recueilli sont manquantes. Cela peut se produire lorsque les registres de ventes proviennent de transactions plus anciennes ou lorsque les données du point de vente (POS) n'ont pas été rapportées ou ont été rapportées de manière inexacte à Cisco

Produits livrables

Le Service d'authentification réseau propose l'ensemble des produits livrables suivants :

- rapport de synthèse,
- rapport détaillé des résultats.

Lieu de la prestation : les Services sont fournis sur site et à distance au Client.

Phase de planification

Responsabilités de Cisco

- Remettre le questionnaire de demande de renseignements (RFI) au Client. Ce dernier contient une liste des Périphériques couverts (pouvant être mise à jour de temps à autre) et fera l'objet d'une évaluation par Cisco.
- Examiner les réponses du Client au questionnaire RFI pour toutes questions ou précisions relatives au suivi.
- Utiliser les réponses du Client au questionnaire RFI pour effectuer la planification durant la phase de mise en œuvre.

Responsabilités du Client

- Remplir le questionnaire RFI.
- Renseigner tous les champs de renseignements demandés par Cisco dans le questionnaire RFI dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception du questionnaire RFI.
- Désigner des personnes-ressources clés et du personnel agréé, notamment des architectes de réseau, des administrateurs du système ou des applications, ainsi que des spécialistes en ingénierie informatique qui devront être disponibles pour recueillir des renseignements et formuler des commentaires pendant la prestation du Service.
- Fournir tous les détails concernant les points suivants :
 - la topologie du réseau actuel, y compris l'accès, la distribution et les couches principales, ainsi que les types de commutateurs, de routeurs et de pare-feux;
 - l'adressage IP et les sous-réseaux de chaque périphérique qui sera géré, ainsi que les chaînes de communauté de lecture SNMP et les renseignements d'identification des périphériques;
 - les fonctionnalités et services qui ont été activés sur le réseau;
 - les solutions de gestion informatique actuelles et les périphériques gérés.

Phase d'engagement

Responsabilités de Cisco

- Planifier une réunion de lancement du projet et passer en revue les exigences de haut niveau relatives à la collecte des données.
- Effectuer régulièrement des appels de statut.

- Examiner avec le Client les exigences relatives au déploiement des collecteurs de données Cisco.
- Le cas échéant, installer et configurer les outils de collecte de données conformément aux exigences du Client. La collecte de données est effectuée par l'un des moyens suivants :
 - Cisco Service Platform Collection (CSPC)
 - NetformX (logiciel de collecte tiers)
 - Collecte manuelle de données (collecte effectuée par le Client sur approbation de Cisco)
- Effectuer la collecte de données à partir des Périphériques couverts sur le réseau du Client.
- Analyser les données recueillies et remplir le document de synthèse de l'authentification réseau. Ce dernier présente les résultats et les recommandations de correction et comporte des rapports de synthèse incluant les Produits contrefaits, les Produits authentiques, les Produits autorisés et les Produits du marché semi-clandestin recueillis.

Responsabilités du Client

- Participer à la réunion de lancement du projet, en veillant à ce que les équipes techniques adéquates y prennent part.
- Si le Client choisit d'effectuer une collecte de données manuelle ou manuscrite de l'inventaire du réseau, Cisco doit donner son approbation et communiquer le contenu et les formats de données exigés.
- Monter sur bâti, empiler, alimenter et installer le système d'exploitation, en appliquant les correctifs du système d'exploitation et en connectant le serveur au réseau.
- Exécuter toutes les tâches de préconfiguration nécessaires.
- Veiller à ce que toutes les cartes de référence et cartes de lignes ainsi que tous les émetteurs-récepteurs applicables soient raccordés à un routeur ou à un commutateur pris en charge devant faire l'objet d'une authentification.
- Examiner le Plan de tests d'acceptation avec Cisco, le cas échéant.
- Participer à l'exécution du Plan de tests d'acceptation et fournir toute rétroaction applicable, le cas échéant.
- Planifier les installations nécessaires pour procéder aux Tests d'acceptation sur site, notamment des salles de conférence, des projecteurs et une connectivité de réseau pour la ressource Cisco.

Phase de transfert des connaissances

Responsabilités de Cisco

- Créer une présentation récapitulative avec diapositives pour la séance sur site.
- Fournir aux parties prenantes du Client une présentation récapitulative et planifier une séance sur site qui durera au maximum quatre (4) heures et fournira des renseignements sur la découverte des périphériques.

Responsabilités du Client

- Désigner jusqu'à cinq (5) parties prenantes du Client qui participeront à la Création du rapport de synthèse.
- Planifier la Création du rapport récapitulatif avec Cisco, en organisant les installations nécessaires à la présentation, notamment les salles de conférence, les projecteurs et la connectivité de réseau, au besoin.

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.
- Identifier le personnel du Client et définir 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.
- Veiller à ce que le personnel du Client soit disponible pendant l'exécution des Services pour fournir des renseignements et participer aux séances de collecte de renseignements prévues (entretiens, réunions ou conférences téléphoniques par exemple).
- Les services d'assistance fournis par Cisco se limitent au conseil, à l'assistance et à l'orientation techniques.
- 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.
- Le Client comprend et accepte expressément que les Services doivent commencer dans un délai de quinze (15) jours ouvrables à compter de l'envoi d'un Bon de commande à Cisco pour les Services décrits aux présentes.

Restrictions et avis de non-responsabilité

- Tout Rapport fourni par Cisco dans le cadre de ce Service sera fourni directement au Client, que le Service ait été acheté directement par le Client ou revendu à ce dernier par un revendeur agréé Cisco.
- Cisco se réserve le droit, à sa discrétion, d'utiliser et de stocker les renseignements sur le réseau du Client, obtenus à la suite de la prestation des Services d'authentification réseau, à des fins commerciales et professionnelles. Cisco déploiera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour protéger les données et les renseignements d'identification du Client.
- Tout Périphérique couvert détecté et considéré comme étant contrefait ne peut faire l'objet d'aucune assistance de la part de Cisco et Cisco recommande au Client de cesser toute utilisation d'un produit identifié comme étant contrefait.
- Cisco ne peut aucunement être tenu responsable si le Service d'authentification réseau ne répond pas aux exigences du Client en ce qui concerne le réseau, la conception, les affaires ou autres exigences. Cisco décline toute responsabilité concernant l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements contenus dans tout rapport, y compris à la suite de Données de ventes manquantes concernant un produit ou autre renseignement fourni en rapport avec les Services d'authentification réseau.

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.