En janvier 2021, Cisco Systems© a annoncé les prochaines dates de fin de commercialisation des UGS des services opérationnels essentiels 2.3 à l'échelle mondiale. Le dernier jour pour commander le service concerné était le 31/07/2021. Les clients ayant des contrats de service actifs continueront de recevoir de l'assistance jusqu'au terme de leur contrat.

Services opérationnels essentiels Cisco 2.3

Conditions générales

Ce document doit être lu conjointement avec le document décrivant comment Cisco fournit ses services (« Prestation de services par Cisco »), qui est intégré par renvoi au présent document.

Les services opérationnels essentiels Cisco 2.3 se veulent un complément à un Contrat de services d'assistance en vigueur pour des produits Cisco, et ils ne sont proposés que si tous les produits du réseau du Client sont pris en charge par un minimum de services de base tels que Cisco Smart Net Total Care™/ SP Base, Software Support Services (SWSS), Soutien à la solution, la garantie à vie limitée, les services d'applications logicielles ou l'offre de service de soutien aux partenaires dans le cadre du programme à l'intention des partenaires de services Cisco.

Cette description de service comprend le présent document ainsi que les documents suivants, qui décrivent les produits livrables dans le cadre du service :

Nom du document	Lien
Services opérationnels essentiels Cisco pour les opérations	https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Cisco_Business_Critical_Services_for_Operations.pdf
Services opérationnels essentiels Cisco pour l'ingénierie	https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Cisco_Business_Critical_Services_for_Engineering.pdf
Services opérationnels essentiels Cisco pour l'architecture	https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Cisco_Business_Critical_Services_for_Architecture.pdf

Table des matières

1. **Business Critical Services Overview** 2
2. **Architectures, Technologies, and Solutions Supported** 2
3. **Cisco Business Critical Services SKUS** 11
4. **Limitations** 14
5. **Additional Responsibilities** 16
6. **Cisco Expert Care Services - Service Level Agreement (SLA)** 18

Aperçu des services opérationnels essentiels

Les livrables fournis dans le cadre des services opérationnels essentiels Cisco sont classés par volet, capacité et par technologies, solutions ou architectures prises en charge.

1.1. Services pour les opérations

Les Services pour les opérations englobent les capacités et les livrables à l'appui de la disponibilité, de la conformité à la sécurité et de la gestion de l'infrastructure et de l'environnement d'applications de Cisco.

Pour obtenir une description détaillée des services opérationnels essentiels de Cisco pour les opérations, ainsi que des capacités et des livrables rattachés à ce volet, consultez le document connexe suivant : https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Cisco_Business_Critical_Services_for_Operations.pdf

1.2. Services pour l'ingénierie

Les services pour l'ingénierie englobent les capacités et les livrables à l'appui de la conception et de la validation, de la maîtrise des applications, de l'analyse des menaces, de l'automatisation, des programmes de sécurité et du renforcement de l'infrastructure et de l'environnement d'applications de Cisco.

Pour obtenir une description détaillée des services opérationnels essentiels de Cisco pour l'ingénierie, ainsi que des capacités et des livrables rattachés à ce volet, consultez le document connexe suivant : https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Cisco_Business_Critical_Services_for_Engineering.pdf.

1.3. Services pour l'architecture

Les services pour l'architecture englobent les capacités et les livrables à l'appui de la stratégie, de l'harmonisation de l'architecture, de la conception, de la stratégie de déploiement et de la stratégie d'adoption d'une solution pour l'évolutivité de l'infrastructure et de l'environnement d'applications de Cisco.

Pour obtenir une description détaillée des services opérationnels essentiels de Cisco pour l'architecture, ainsi que des capacités et des livrables rattachés à ce volet, consultez le document connexe suivant : https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Cisco_Business_Critical_Services_for_Architecture.pdf

2. Architectures, technologies et solutions prises en charge

Les architectures, technologies et solutions suivantes, prises en charge par les services et les livrables décrits dans le présent document, seront spécifiées dans le devis. Consultez les UGS des Services opérationnels essentiels Cisco ainsi que les architectures et les technologies correspondantes.

2.1. Services de mise en réseau de base de Cisco

Les services de mise en réseau de base Cisco prennent en charge les technologies suivantes :

Technologies	Description
Routage et commutation	Les services de routage et de commutation prennent en charge tous les produits et technologies Cisco qui transmettent et/ou traitent le trafic par protocole IP routé et par Ethernet commuté, le matériel ainsi que les dispositifs d'infrastructure virtuelle, les commutateurs d'accès défini par logiciel et les contrôleurs.
Réseau optique	Les services de réseau optique prennent en charge tous les produits optiques Cisco, y compris DWDM, IPoDWDM, les réseaux optiques de transport, le transport de paquets optiques, SONET et SDH.

Réseau sans fil	Les services de réseau sans fil prennent en charge tous les produits unifiés sans fil Cisco, y compris les points d'accès au réseau local sans fil, les contrôleurs sans fil, les solutions de gestion de réseau sans fil, les expériences mobiles connectées et le moteur de services de mobilité. Les produits Cisco Meraki comprennent des points d'accès gérés dans le nuage, des commutateurs, des dispositifs de sécurité et de réseau étendu, ainsi qu'un tableau de bord de gestion.
Gestion et orchestration de réseau	Les services de gestion et d'orchestration de réseau incluent : Cisco Application Policy Infrastructure Controller Enterprise Module (APIC-EM), Cisco Digital Network Architecture (DNA) Center, Cisco Prime® Infrastructure, Cisco Prime Network, Cisco Prime Optical, Cisco Prime Central, Cisco Prime Performance Manager, Cisco Prime Provisioning, Cisco Prime Access Registrar, Cisco Prime Network Registrar, Cisco Evolved Programmable Network (EPN) Manager, Cisco WAN Automation Engine (WAE), et d'autres logiciels de systèmes de soutien à l'exploitation et de gestion de réseau Cisco.
Accès par câble de prochaine génération	Les services axés sur les technologies d'accès par câble de prochaine génération prennent en charge les systèmes de terminaison par modem câblé (CMTS), les routeurs à large bande convergente (cBR-8), les plateformes évoluées d'accès convergent par câble, la solution de migration DOCSIS 3.1, les solutions de contrôle des accès à large bande pour le câble et Cisco Network Register (CNR).

2.2. Services de centre de données et infonuagiques de Cisco

Les services de centre de données et infonuagiques Cisco prennent en charge les technologies suivantes :

Technologie	Description
Systèmes informatiques	Les services axés sur les technologies de systèmes informatiques prennent en charge tous les produits informatiques de centre de données Cisco, les plateformes d'infrastructure Cisco HyperFlex® ainsi que des logiciels et des technologies tels que des serveurs, des logiciels de gestion et des solutions de connectivité.
Commutation de centres de données	Les services de commutation des centres de données prennent en charge tous les produits et technologies de commutation de centres de données Cisco qui transmettent et/ou traitent et transmettent le trafic par protocole IP et Ethernet commuté, le trafic de stockage, ainsi que le moteur de contrôle des applications Cisco.
Réseau de stockage	Les services de réseau de stockage prennent en charge tous les produits et technologies de réseau de stockage en centres de données Cisco qui transmettent et/ou traitent et transmettent le trafic par protocole IP et Ethernet commuté ainsi que le trafic de stockage.
Infrastructure centrée sur les applications	Les services technologiques d'infrastructure axée sur les applications (Cisco ACI®) prennent en charge tous les commutateurs 9000 compatibles avec une architecture ACI la gamme de centres de données Cisco Nexus®, ainsi que la grappe de contrôleurs APIC (Application Policy Infrastructure Controller).
Orchestration et automatisation de centre de données	Les services d'orchestration et d'automatisation des centres de données prennent en charge les services suivants : Solutions infonuagiques d'entreprise Cisco ONE telles que Cisco Unified Computing System (UCS®) Director (UCS-D), Cisco Prime Service Catalog (PSC), Cisco Process Orchestrator (CPO), Cisco UCS Performance Manager (UCSPM), Cisco UCS Manager (UCSM), Cisco UCS Central (UCSC), Cisco Cloud Center (CCC), Cisco Prime Data Center Network Manager (DCNM), et d'autres produits d'infrastructure Cisco et logiciels pour le nuage hybride et l'automatisation des TI.

2.3. Services de collaboration de Cisco

Les services de collaboration de Cisco prennent en charge les technologies suivantes :

Technologie	Description
Communications unifiées	Les services de communications unifiées prennent en charge les produits et technologies de collaboration Cisco qui peuvent comprendre, mais sans s'y limiter, le contrôle des appels, la messagerie vocale, la messagerie instantanée et la présence, les analyses et la production de rapports, les interventions en cas d'urgence, la mobilité et les terminaux.
Collaboration vidéo	Les services de collaboration vidéo prennent en charge les produits et technologies de collaboration Cisco qui peuvent comprendre, mais sans s'y limiter, le contrôle des appels, la vidéoconférence, les salles de réunion privées, les analyses et la production de rapports, les terminaux de vidéo immersive et en salle, les terminaux vidéo de bureau, les terminaux vidéo personnels, l'infrastructure vidéo et les applications vidéo.
Service à la clientèle	Les services d'assistance à la Clientèle prennent en charge les produits et technologies de collaboration Cisco qui peuvent comprendre, mais sans s'y limiter, le contrôle des appels, le routage des appels, la réponse vocale interactive, les scripts, les solutions omnicanales et libre-service, ainsi que les analyses et la production de rapports.
Réunions et messagerie infonuagiques	Les services de réunions et de messagerie en nuage prennent en charge les gammes de produits et les technologies de collaboration de Cisco qui peuvent comprendre notamment les conférences sur place et dans le nuage, les salles de réunion privées, les analyses et la production de rapports, les plateformes et les services hybrides de collaboration dans le nuage, ainsi que la messagerie instantanée et la présence dans le nuage.
Solution de collaboration hébergée	Les services liés à une solution de collaboration hébergée prennent en charge les produits et technologies de collaboration Cisco qui peuvent comprendre, mais sans s'y limiter, le provisionnement et l'exploitation d'une solution de collaboration hébergée, la gestion, les analyses et la production de rapports, ainsi que l'assurance de la qualité des services.

2.4. Services de sécurité Cisco

Les services de sécurité de Cisco prennent en charge les technologies suivantes :

Technologie	Description
Sécurité de réseau	Les services de sécurité du réseau comprennent, mais sans s'y limiter, les produits et solutions de sécurité Cisco, y compris les pare-feu et les systèmes de prévention des intrusions de prochaine génération. Les services prennent en charge tous les produits et solutions, y compris les réseaux du Client et les technologies de mise en réseau autres que Cisco.
Sécurité du nuage	Les services de sécurité du nuage comprennent notamment les produits de sécurité en nuage Cisco, notamment Cisco Umbrella® et Cloudlock®. Les services prennent également en charge les applications autres que Cisco, ainsi que celles développées par le Client.
Politique de sécurité et accès	Les services liés à la politique de sécurité et aux accès comprennent, mais sans s'y limiter, les produits d'accès et de politique Cisco, notamment la plateforme de services d'identité et le réseau privé virtuel AnyConnect®. Les services prennent également en charge les politiques de sécurité et les mesures de sécurité physique définies par le Client.
Menace avancée	Les services de menace avancée comprennent, mais sans s'y limiter, les produits et solutions de menace avancée tels que les technologies de protection avancée contre les logiciels malveillants Cisco, Stealthwatch® et Cognitive Threat Analytics. Les services prennent également en charge les technologies de sécurité autres que Cisco qui offrent une protection contre les menaces avancées.
Tetration	Les services Cisco Tetration prennent en charge les grappes Cisco Tetration (39RU, 8RU, nuage), les capteurs (logiciel et matériel) et les licences d'abonnement logiciel.

2.5. Services de mobilité des fournisseurs de services Cisco

Les services de mobilité des fournisseurs de services Cisco prennent en charge les technologies suivantes :

Technologie	Description
Technologie de réseau central de transmission de paquets	Les services de transmission de paquets ou de paquets virtuels prennent en charge les paquets Cisco 2G, 3G et 4G pour les solutions suivantes : • Entité de gestion de la mobilité Cisco MME • Passerelle de réseau informatique de données de paquets de Cisco PGW • Passerelle de services Cisco SGW • Passerelle évoluée de données en paquets Cisco ePDG • Nœud de support GPRS de service SGSN Cisco, version 8
Politique de mobilité et accès	Les services axés sur les technologies qui sont liés à la politique de mobilité et aux accès prennent en charge le réseau à optimisation autonome (SON) de Cisco et Cisco Policy Suite (CPS). Cisco SON automatise la tâche d'ingénierie intensive d'optimisation du réseau d'accès radio (RAN). La solution aide le Client à améliorer sa performance, à gérer les appels abandonnés et à exploiter les multiples technologies qui composent un RAN (cellules macro et micro). Cisco Policy Suite (CPS) consiste en une solution de gestion des politiques qui permet au Client de créer et de déployer des services par l'intermédiaire d'une architecture qui prend en charge des capacités de politiques axées les applications. CPS est une plateforme de contrôle des politiques qui peut être déployée sur tous les réseaux d'accès. Cisco Prime Access Registrar (CPAR) est un serveur RADIUS (Remote Authentication Dial-in User Service) qui permet à plusieurs périphériques de serveur d'accès réseau à distance (Network Access Server ou NAS) par réseau commuté de partager une base de données d'authentification, d'autorisation et de gestion des comptes commune.

2.6. Services vidéo des fournisseurs de services Cisco

Les services vidéo des fournisseurs de services Cisco prennent en charge les technologies suivantes :

Technologie	Description
Infrastructure vidéo des fournisseurs de services	Les services d'infrastructure vidéo des fournisseurs de services prennent en charge une ou plusieurs solutions vidéo de bout en bout : • Transmission vidéo : par exemple, diffusion basée sur QAM et vidéo numérique commutée (Switch Digital Video, SDV) • Vidéo à la demande : vidéo à la demande basée sur QAM, telle que CDN et TSTV • Vidéo IP : telle que cDVR, vidéo linaire (p. ex. transmission vidéo) et OTT • Vidéo à la demande IP : diffusion de vidéos à la demande basée sur IP vers des appareils gérés et non gérés

2.7. Services liés à l'Internet des objets (IDO) de Cisco

Les services liés à l'Internet des objets prennent en charge les technologies suivantes :

Technologie	Description
Calcul en périphérie de réseau de l'IDO et informatique géodistribuée	Les services de calcul en périphérie de réseau de l'IDO et d'informatique géodistribuée comprennent notamment les modules de la plateforme Cisco Kinetic, notamment le module de gestion de la passerelle, le module de traitement en périphérie de réseau et d'informatique géodistribuée, ainsi que le module de contrôle des données.

Réseautique industrielle et collaboration	Les services des réseaux industriels et des technologies de collaboration peuvent inclure les services et les produits et les technologies industrielles Cisco suivants peuvent être déployés dans des environnements industriels tels que la fabrication, le pétrole et le gaz, ainsi que le transport : • Commutateurs Ethernet à usage industriel Cisco • Routeur à services intégrés industriels de la gamme Cisco 800 • Routeur industriel de la gamme Cisco 900 • Routeurs pour solutions de réseau de distribution connecté de la gamme Cisco 1000 / 2000 • Routeurs industriels WPAN de la gamme Cisco 500 • Cisco Aironet de la gamme 1540 / 1560 / 1570

2.8. Services des solutions Cisco

Les services des solutions Cisco se composent de services axés sur la solution et des produits et technologies pris en charge. Les services axés sur la solution, les technologies prises en charge et les livrables connexes que voici seront précisés dans le devis

2.8.1. Services de réseau Cisco, services d'orchestration

Les services axés sur la solution et les livrables pris en charge qui sont relatifs aux services d'orchestration des services de réseau Cisco se fondent sur les technologies et produits pris en charge que voici :

Technologies prises en charge
Orchestration et automatisation de centre de données
Gestion et orchestration de réseau

Produits pris en charge
Cisco Network Services Orchestrator (NSO)

2.8.2. Services Cisco d'accès défini par logiciel (SD-Access)

Les services axés sur la solution Cisco SD-Access et les livrables pris en charge se fondent sur les technologies et les produits pris en charge que voici :

Architectures	Technologies prises en charge	Produits pris en charge
Réseau principal	Routage et commutation	Cisco Catalyst® 3650, 3850, 4500, 6800, 9300, 9400 et 9500 Nexus 7700 de Cisco ASR 1000 de Cisco Cisco ISR 4300 et 4400
	Réseau sans fil	Modules de contrôle de RL sans fil Cisco Points d'accès Cisco Wave 1 et Wave 2
	Gestion et orchestration de réseau	Centre Cisco Digital Network Architecture (DNA)
Sécurité	Politique de sécurité et accès	Cisco Identity Services Engine (ISE)

2.8.3. Services Cisco de réseau étendu défini par logiciel (SD-WAN)

Les services axés sur la solution Cisco SD-WAN et les livrables pris en charge se fondent sur les technologies et les produits pris en charge que voici :

Architecture	Technologies prises en charge	Produits pris en charge
Réseau principal	Routage et commutation	Routeur vEdge de Cisco Cisco ISR avec logiciel vEdge
	Gestion et orchestration de réseau	vManage de Cisco Contrôleur vSmart de Cisco vBond de Cisco

2.8.4. Services d'analyse et d'assurance des fournisseurs de services de Cisco

Les services axés sur la solution d'analyse et d'assurance des fournisseurs de services de Cisco et les livrables pris en charge se fondent sur les technologies et produits pris en charge que voici :

Technologies prises en charge
Gestion et orchestration de réseau

Produits pris en charge
Les gammes de produits et les technologies Cisco axées sur l'orchestration de services, les systèmes de soutien à l'exploitation (Operations Support System ou OSS), les systèmes de soutien aux entreprises (Business Support Systems ou BSS), les assurances, les plateformes de données massives (en code source libre), l'automatisation, la gestion de l'expérience Client, l'analyse commerciale et la monétisation des données.

2.8.5. Services de réseau central virtuel de transmission de paquets de Cisco

Les services axés sur la solution de réseau central virtuel de transmission de paquets de Cisco et les livrables pris en charge se fondent sur les technologies et les produits pris en charge que voici :

Technologies prises en charge

Réseau central de transmission par paquets
Systèmes informatiques
Commutation de centres de données

Produits pris en charge
Réseau central virtuel de transmission de paquets 2G, 3G et 4G de Cisco pour les solutions suivantes : • Entité de gestion de la mobilité Cisco MME • Passerelle de réseau informatique de données de paquets de Cisco PGW • Passerelle de services Cisco SGW • Passerelle évoluée de données en paquets Cisco ePDG • Nœud de support GPRS de service SGSN Cisco, version 8 • Solution Cisco Ultra-M
Cisco Unified Computing System C220, C240
Cisco Nexus 9000, Cisco Network Convergence System 5500, Catalyst 2950

2.8.6. Services Cisco Expert Care

Les services Cisco Expert Care permettent au Client d'avoir accès à une équipe de spécialistes Cisco qui connaissent l'environnement du Client pour lui offrir un soutien opérationnel qui prend la forme de résolution de problèmes, d'amélioration des processus, d'informations et de recommandations pour l'aider à optimiser l'efficacité opérationnelle et les résultats de l'entreprise.

Remarque : Il est possible d'acquérir les services Cisco Expert Care à l'aide d'un seul UGS de Services opérationnels essentiels Cisco (CON-AS-NW-OMS), qui prend en charge les livrables, les architectures, les technologies et les solutions que voici :

Les prestations suivantes sont prises en charge par les services Cisco Expert Care. Les descriptions des livrables se trouvent dans le document Services opérationnels essentiels Cisco pour les opérations :

Surveillance du service et rapports	Gestion des incidents
Bibliothèque de formation Platinum Cisco	Gestion des problèmes – Assistance technique High-Touch
Formation Cisco en accès libre	Gestion des problèmes – Ingénierie High-Touch
Formation Cisco à accès restreint	Soutien aux opérations sur site
Gestion de l'équipement	

Voici les architectures, les technologies et les solutions prises en charge pour les livrables de la gestion des incidents et de la gestion des problèmes :

* Propre à la gestion des incidents et à la gestion des problèmes Architectures et technologies prises en charge		
Réseau principal	Routage et commutation Réseau optique Réseau sans fil	Accès par câble de prochaine génération Gestion et orchestration de réseau

Centre de données et nuage	Systèmes informatiques Réseau de stockage Commutation de centres de données	Orchestration et automatisation de centre de données
Collaboration	Communications unifiées Service à la Clientèle	Collaboration vidéo Solution de collaboration hébergée
Sécurité	Sécurité de réseau Politique de sécurité et accès	Menace avancée Tetration
Services de mobilité des fournisseurs de services	Technologie de réseau central de transmission de paquets	Politique de mobilité et accès

Solutions et technologies prises en charge	
Orchestration des services de réseau Cisco	Gestion et orchestration de réseau Orchestration et automatisation de centre de données
Réseau WAN défini par logiciel de Cisco (SD-WAN)	Routage et commutation Gestion et orchestration de réseau
Infrastructure de virtualisation des fonctions de réseau (Network Function Virtualization Infrastructure ou NFVI)	Routage et commutation Systèmes informatiques Commutation de centres de données Orchestration et automatisation de centre de données Réseau central de transmission par paquets
Secure Agile Exchange (SAE)	Routage et commutation Systèmes informatiques Commutation de centres de données Orchestration et automatisation de centre de données Sécurité du nuage

Exclusions

Les aspects suivants ne sont pas pris en charge par les services Expert Care :

Technologie	Aucune prise en charge

Menace avancée	Cisco Stealthwatch
Réseau de base	Cisco Meraki
Centre de données et nuage	• L'architecture ACI (Application Centric Infrastructure) de Cisco est prise en charge uniquement pour la gestion des incidents. • La gestion des problèmes n'est pas prise en charge pour l'ACI. • Tetration

2.8.7. Infrastructure de virtualisation des fonctions de réseau de Cisco (NVFI)

Les services NFVI (Network Function Virtualization infrastructure) se fondent sur les architectures, les technologies et les produits pris en charge que voici :

Architectures et technologies prises en charge :

Architectures	Technologies prises en charge	Produits pris en charge
Réseau principal	Routage et commutation	Cisco Network Convergence System de la gamme 5000
Centre de données et nuage	Systèmes informatiques Commutation de centres de données Orchestration et automatisation de centre de données	Cisco Unified Computing System™ (Cisco UCS®) Commutateurs Cisco Nexus de la série 9000 Cisco Virtualized Infrastructure Manager
Services de mobilité des fournisseurs de services	Réseau central de transmission par paquets	Les services axés sur les technologies de réseau central virtuel de transmission de paquets de NVFI prennent en charge Cisco 5G pour les produits que voici : Entité de gestion de la mobilité Cisco MME Passerelle de réseau informatique de données de paquets de Cisco PGW Passerelle de services Cisco SGW Passerelle évoluée de données en paquets Cisco ePDG Nœud de support GPRS de service SGSN Cisco, version 8

2.8.8. Services Cisco Secure Agile Exchange (SAE)

Les services Cisco Secure Agile Exchange (SAE) se fondent sur les architectures, les technologies et les produits pris en charge que voici :

Architectures et technologies prises en charge :

Architectures	Technologies prises en charge	Produits pris en charge
Réseau principal	Routage et commutation	Cisco Network Convergence System de la gamme 5000
Centre de données et nuage	Systèmes informatiques Commutation de centres de données	Cisco Unified Computing System™ (Cisco UCS®) Commutateurs Cisco Nexus de la série 9000

	Orchestration et automatisation de centre de données	Plateforme de services infonuagiques (Cloud Service Platform ou CSP) de Cisco 2100 et 5000 Fonctions de réseau virtualisé Cisco (VNFs) Les fonctions de réseau virtualisé (VNF) tierces qui sont spécifiées se trouvent dans https://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/enterprise-Networks/enterprise-Network-functions-virtualization-nfv/nfv-open-ecosystem-qualified-vnf-vendors.html?dtid=osscdc000283 Cisco Network Services Orchestrator (NSO)
Sécurité	Sécurité du nuage	Cisco Cloudlock

2.8.9. Services gérés de Cisco, services Accelerator

Les services Accelerator des Services gérés de Cisco (MSX) se fondent sur les architectures, les technologies et les produits pris en charge que voici :

Architectures et technologies prises en charge :

Architectures	Technologies prises en charge	Produits pris en charge
Réseau principal	Routage et commutation Gestion et orchestration de réseau	Cisco Network Convergence System de la gamme 5000 Cisco Network Services Orchestrator (NSO)
Centre de données et nuage	Systèmes informatiques	Cisco Unified Computing System™ (Cisco UCS®)

3. UGS des Services opérationnels essentiels Cisco

3.1. UGS des architectures et des services technologiques Cisco

Architecture	Description de l'UGS	UGS
Réseau de base	Services de conseil par abonnement pour le réseau de base	CON-AS-NW-ADV
	Services par abonnement pour le laboratoire de validation du réseau de base	CON-AS-NW-VAL
	Services par abonnement pour l'optimisation des routeurs et des commutateurs	CON-AS-RS-OPT
	Services par abonnement pour l'optimisation du réseau optique	CON-AS-ON-OPT
	Services par abonnement pour le réseau sans fil	CON-AS-WN-OPT
	Services par abonnement pour l'intégration logicielle pour la gestion et l'orchestration du réseau	SID CON-AS-MO
	Services par abonnement pour l'optimisation du câble de prochaine génération Cisco	CON-AS-CA-OPT

Centre de données et nuage	Services de conseil par abonnement pour le centre de données et le nuage Cisco	CON-AS-DC-ADV
	Services par abonnement pour le laboratoire de centre de données et de nuage	CON-AS-DC-VAL
	Services par abonnement pour l'optimisation des systèmes informatiques de Cisco	CON-AS-CS-OPT
	Services par abonnement pour l'optimisation de la commutation des centres de données de Cisco	CON-AS-DS-OPT
	Services par abonnement pour l'optimisation de réseau de stockage de Cisco	CON-AS-SN-OPT
	Services par abonnement pour l'optimisation de l'ACI de Cisco	CON-AS-AC-OPT
	Services par abonnement pour l'intégration logicielle pour l'orchestration et l'automatisation des centres de données de Cisco	CON-AS-OA-SID
	Services par abonnement pour l'optimisation de Tetration de Cisco	CON-AS-TT-OPT

Collaboration	Services de conseil par abonnement pour la collaboration de Cisco	CON-AS-CO-ADV
	Services par abonnement pour le laboratoire de validation de la collaboration de Cisco	CON-AS-CO-VAL
	Services par abonnement pour l'optimisation de la communication unifiée de Cisco	CON-AS-UC-OPT
	Services par abonnement pour l'optimisation de la collaboration par vidéo de Cisco	CON-AS-VC-OPT
	Services par abonnement pour l'optimisation de Customer Care de Cisco	CON-AS-CC-OPT
	Services par abonnement pour l'optimisation des réunions et de la messagerie infonuagiques de Cisco	CON-AS-MM-OPT
	Services par abonnement pour l'optimisation de la solution Cisco Hosted Collab	CON-AS-HC-OPT

Sécurité	Services de conseil par abonnement sur la sécurité de Cisco	CON-AS-SE-ADV
	Services par abonnement pour le laboratoire de validation de la sécurité de Cisco	CON-AS-SE-VAL
	Services par abonnement pour l'optimisation de la sécurité réseautique de Cisco	CON-AS-NS-OPT
	Services par abonnement pour l'optimisation de la sécurité infonuagique de Cisco	CON-AS-CW-OPT
	Services par abonnement pour l'optimisation de la politique d'accès pour la sécurité de Cisco	CON-AS-PA-OPT
	Services par abonnement pour l'optimisation de la protection contre les menaces avancées de Cisco	CON-AS-AT-OPT

Services de mobilité des fournisseurs de services	Services par abonnement pour le laboratoire de validation de la mobilité pour les fournisseurs de service de Cisco	CON-AS-MB-VAL
	Services par abonnement pour l'optimisation du réseau central de transmission de paquets pour les fournisseurs de services de Cisco	CON-AS-PC-OPT
	Services par abonnement pour l'optimisation de la politique d'accès pour la mobilité de Cisco	CON-AS-MP-OPT
	Services par abonnement pour l'optimisation de l'intégration logicielle pour le réseau central de transmission de paquets pour les fournisseurs de services de Cisco	CON-AS-PC-SID
	Services de conseil par abonnement sur la mobilité de Cisco	CON-AS-MB-ADV

Services vidéo des fournisseurs de services	Services par abonnement pour l'optimisation de la vidéo pour les fournisseurs de service de Cisco	CON-VAS-SV-OPT

Internet des objets	Services par abonnement pour l'optimisation de IoT Edge et Fog Computing de Cisco	CON-AS-IE-OPT
	Services par abonnement pour l'optimisation de la réseautique industrielle et de la collaboration de Cisco	CON-AS-IN-OPT

3.2. UGS des Services des solutions Cisco

Solution	Description de l'UGS	UGS
Orchestration des services de réseau Cisco	Services par abonnement pour l'intégration logicielle pour la gestion et l'orchestration du réseau	SID CON-AS-MO
	Services par abonnement pour l'intégration logicielle pour l'orchestration et l'automatisation des centres de données de Cisco	CON-AS-OA-SID
Accès défini par logiciel de Cisco (SD-Access)	Services par abonnement pour l'optimisation des routeurs et des commutateurs	CON-AS-RS-OPT
	Services par abonnement pour le réseau sans fil	CON-AS-WN-OPT
	Services par abonnement pour l'intégration logicielle pour la gestion et l'orchestration du réseau	SID CON-AS-MO
	Services par abonnement pour l'optimisation de la politique d'accès pour la sécurité de Cisco	CON-AS-PA-OPT
Réseau étendu (SD-WAN) défini par logiciel de Cisco	Services par abonnement pour l'optimisation des routeurs et des commutateurs	CON-AS-RS-OPT
	Services par abonnement pour l'intégration logicielle pour la gestion et l'orchestration du réseau	SID CON-AS-MO
Analyses et assurance pour les fournisseurs de service de Cisco	Services par abonnement pour l'intégration logicielle pour la gestion et l'orchestration du réseau	SID CON-AS-MO
Réseau central virtuel de transmission de paquets	Services par abonnement pour l'optimisation du réseau central de transmission de paquets pour les fournisseurs de services de Cisco	CON-AS-PC-OPT
Cisco Expert Care	Services d'abonnement pris en charge par Cisco expert Care gestion des opérations	CON-AS-NW-OMS

Virtualisation des fonctions de réseau Cisco	Services par abonnement pour l'optimisation des routeurs et des commutateurs	CON-AS-RS-OPT
	Services par abonnement pour l'optimisation des systèmes informatiques de Cisco	CON-AS-CS-OPT
	Services par abonnement pour l'optimisation de la commutation des centres de données de Cisco	CON-AS-DS-OPT
	Services par abonnement pour l'intégration logicielle pour l'orchestration et l'automatisation des centres de données de Cisco	CON-AS-OA-SID
	Services par abonnement pour l'optimisation du réseau central de transmission de paquets pour les fournisseurs de services de Cisco	CON-AS-PC-OPT
Cisco Secure agile Exchange (SAE)	Services par abonnement pour l'optimisation des systèmes informatiques de Cisco	CON-AS-CS-OPT
	Services par abonnement pour l'optimisation de la commutation des centres de données de Cisco	CON-AS-DS-OPT
	Services par abonnement pour l'intégration logicielle pour l'orchestration et l'automatisation des centres de données de Cisco	CON-AS-OA-SID
	Services par abonnement pour l'optimisation de la sécurité infonuagique de Cisco	CON-AS-CW-OPT
Cisco Managed Service Accelerator (MSX)	Services par abonnement pour l'optimisation des routeurs et des commutateurs	CON-AS-RS-OPT
	Services par abonnement pour l'intégration logicielle pour la gestion et l'orchestration du réseau	SID CON-AS-MO
	Services par abonnement pour l'optimisation des systèmes informatiques de Cisco	CON-AS-CS-OPT

4. Restrictions

4.1. Commutation de centres de données

- En ce qui concerne le moteur de contrôle des applications Cisco (Application Control Engine), le livrable d'examen de conception du volet Services pour l'ingénierie est le seul livrable pris en charge.

4.2. Réseau optique

- Pour les livrables techniques de conception pris en charge :
  - Cisco Transport Planner est utilisé comme plan de conception d'enregistrement.
  - Se limitent à fournir des recommandations en matière de conception réseau.
- Pour les livrables de développement de conception et d'assistance à la modification de conception qui sont pris en charge, les éléments suivants ne sont pas couverts :
  - Cisco Transport Design Generation et toute mise à jour subséquente.
  - Commentaires et recommandations de scripts, objets développés de façon personnalisée ou assistance liée aux scripts de code.
  - Détermination par le réseau de communication de données (DCN) des emplacements GNE, des zones OSPF, de la stratégie et du plan d'adressage IP, ainsi que de la configuration du canal de service optique (OSC).
  - Emplacements des sources primaire et secondaire TDM en fonction des demandes de trafic et des types de circuits de service.
  - Applications tierces, intégrations, détermination des exigences pour l'intégration des systèmes de la solution optique et de la gestion de réseau.

- Rapprochement des données des rapports pour la détermination des exigences de conception.
- Création d'une nomenclature pour les systèmes optiques.
- Intégration OSS/BSS et détermination des pièges SNMP.
- Conception pour le routage de restauration de circuits.

4.3. Conformité et correction

- Pour les livrables de conformité et correction suivants, les plateformes et les types de systèmes d'exploitation ci-dessous sont pris en charge :
  - Conformité et correction de la configuration
  - Conformité et correction du logiciel
  - Conformité réglementaire et correction

Plateformes Cisco et systèmes d'exploitation pris en charge :

Plateformes Cisco prises en charge	Systèmes d'exploitation Cisco pris en charge
Cisco CRS, XRS	Cisco IOS® XR
Cisco ASR 1k, 9k	Cisco IOS
Cisco ISR 1, ISR 2	Cisco NX-OS
Cisco Nexus 1k, 2k, 3k, 5k, 7k, 9K	Cisco IOS-XE
Cisco 6xxx, 7xxx	Cisco ASA
Cisco Catalyst 29xx, 3xxx, 49xx, 6xxx	
Point d'accès sans fil Cisco	
Cisco Network Convergence System	
Contrôleur de réseau local sans fil Cisco 2500, 3500, 5500, 8500	
Cisco ASA, gamme 5000	

Plateformes et systèmes d'exploitation autres que Cisco qui sont pris en charge :

Société	Systèmes d'exploitation	Plateformes prises en charge
Adtran	AOS	Adtran – NetVanta 3200
Alcatel	SROS	Routeurs de services Alcatel 7750
Alteon	AlteonOS	Commutateur d'application Alteon 2208
Arista	EOS	Commutateurs Arista 7050
Aruba	Aruba OS	Contrôleur de réseau sans fil Aruba
BoSS	BoSS	BS470-48T, ERS4550T, BS551048T
Checkpoint	IPSO GAIA	Mur pare-feu Checkpoint IPxxx
Extreme	EXOS	Commutateurs Extreme Summit
Forti	FortiOS	Forti – Analyzer 60D, Manager
F5	TMOS	F5 – VIPRION de la gamme C2400, BIG IP
Huawei	VRP	Commutateurs Huawei S3328
Infoblox	NIOS	Infoblox 1552-A

Juniper	JunOS ScreenOS	Juniper de la gamme M, SRX240 Services Gateway, EX2200 Pare-feu Juniper NetScreen SSG5
NetScaler	NetScalerOS	Citrix NetScaler, NetScaler SDX

4.4. Services Cisco Expert Care

- Les livrables fournis par les services Cisco Expert Care des Services opérationnels essentiels ne sont disponibles que lorsque tous les produits du réseau du Client sont pris en charge par le biais d'un minimum de services centraux, comme Cisco Smart Net Total Care™/SP Base, les services de soutien SWSS (Software Support Services) ou les services de soutien de la solution.
- Le service Cisco Expert Care pour les Services opérationnels essentiels Cisco n'est pas disponible pour les produits de réseau pris en charge par le service d'assistance des partenaires (Partner Support Service ou PSS).
- Le service Cisco Expert Care ne fournit pas d'assistance ni d'intervention pour les partenaires de solutions technologiques ni pour les produits tiers.

4.5. Service Conservation de la réponse aux incidents

Les limitations suivantes s'appliquent au service Conservation de la réponse aux incidents de sécurité et au service amélioré Conservation de la réponse aux incidents de sécurité :

- En raison de la diversité des situations et des problèmes pouvant se produire, des incidents peuvent nécessiter l'utilisation de différents services complémentaires au présent service. Par exemple, les incidents peuvent nécessiter l'utilisation d'outils spécialisés pour améliorer la visibilité et l'accès au réseau. Autres restrictions possibles :
- Il n'est pas garanti que l'analyse de la cause première permettra de déterminer ou de confirmer la cause fondamentale d'un incident.
- Des efforts raisonnables seront déployés afin de fournir des résultats concluants et un plan de résolution des problèmes.
- Les services de gestion des incidents peuvent donner un aperçu des lacunes d'une stratégie de gestion des incidents et fournir un plan de résolution. Toutefois, l'exécution de ce plan peut nécessiter des services de suivi.
- Un service proactif doit être demandé et planifié au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date de fin du Contrat d'abonnement.
- Le travail peut avoir lieu après les heures ouvrables normales, comme déterminé par Cisco.
- Cisco utilisera tous les efforts commerciaux raisonnables pour que le personnel commence à se déplacer vers site du Client dans les 24 heures suivant la réception de la demande écrite, si les visas ou les autres besoins en matière de voyage ne sont pas nécessaires. Si des conditions de visa et/ou de voyage sont nécessaires, le personnel Cisco continuera de travailler à distance pendant que des dispositions de voyage sont en cours (par exemple, demande de visa).
- Cisco se réserve le droit de refuser les déplacements vers n'importe quel endroit qui est réputé, selon l'opinion raisonnable de Cisco, dangereux, illicite ou susceptible de nécessiter un transfert de propriété intellectuelle forcée par Cisco.

5. Autres responsabilités

En plus des responsabilités décrites dans le document Comment Cisco fournit les services, Cisco et le Client seront responsables des éléments suivants :

5.1. Observations sur la plateforme et gestion du cycle de vie des logiciels

5.1.1. Types de livraison

Les livrables liés aux observations sur la plateforme et à la gestion du cycle de vie des logiciels se composent de rapports et de fonctionnalités fournis par les trois (3) types de prestation suivants :

Type de livraison	Description
Type 1	Rapports manuels ou fournis par l'outil de collecte de données Cisco : l'information est recueillie et analysée, et les conclusions et recommandations sont consignées à l'aide d'un ou de plusieurs des modes de prestation suivants : • Outils de collecte de données Cisco • Outil d'analyse des risques logiciels Cisco • Outils tiers • Questionnaire et/ou feuille de travail
Type 2	Fonctionnalités et rapports d'expert produits au moyen des outils d'analyses hébergés par Cisco : l'information est recueillie par l'outil de collecte de données de Cisco et analysée, puis les observations et recommandations concrètes sont livrées par Cisco, au moyen des outils d'analyses hébergés dans le nuage de Cisco et d'autres outils de production de rapports. Exceptionnellement et à la discrétion de Cisco, le personnel du Client pourrait avoir accès aux outils et portails d'analyses hébergés par Cisco.
Type 3	Rapports fournis par l'outil sur site Cisco : l'information est recueillie par l'outil d'analyses et d'observations sur site Cisco et analysée, puis le ou les rapports des résultats et recommandations sont produits.

5.1.2. Applicabilité des types de prestation

Pour les livrables et les types de prestation décrits ci-dessus, reportez-vous aux Services opérationnels essentiels Cisco pour les opérations, qui présentent des détails sur les rapports, les fonctionnalités et les technologies prises en charge.

Pour chaque rapport sur les observations sur la plateforme et la gestion du cycle de vie des logiciels ou toute fonctionnalité connexe achetée, le devis précisera le type de prestation (par exemple, type 1, type 2 ou type 3) et la technologie prise en charge.

5.2. Bibliothèque de formation

Voici les responsabilités du Client pour la bibliothèque de connaissances techniques (Technical Knowledge Library ou TKL) et la bibliothèque de formation Platinum Cisco (Cisco Platinum Learning Library ou CPLL) :

- La sécurité, la connexion au réseau, l'attribution de l'adresse IP et tout pare-feu ou changement de liste de contrôle d'accès requis sur le réseau du Client afin que les utilisateurs finaux puissent accéder au portail.
- La mise à l'essai de l'accès à l'interface du portail.
- Fournir les renseignements d'intégration suivants : nom, fonction, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel du chef d'équipe principal et secondaire, identifiants de messagerie électronique et nom des utilisateurs autorisés à accéder au portail.
- Propre à TKL : Installer le logiciel de gestion des droits numériques (« DRM ») en fonction des besoins pour permettre un affichage du contenu protégé par le DRM sur le portail.
- Informer Cisco de toute demande d'assistance technique et de tout problème de dépannage lié aux services en envoyant un courriel à l'équipe de Cisco :
  - TKL utiliser l'adresse tkl-support@cisco.com
  - CLL utiliser l'adresse ask_cpll@cisco.com

5.3. Technical Assistance Center (Centre d'assistance technique)

Voici les responsabilités du Client dans le contexte des centres d'assistance technique :

- Le centre d'assistance technique du Client doit maintenir une administration réseau centralisée pour son réseau pris en charge en vertu de la présente description de service, et être capable de fournir une assistance de niveau 1 et de niveau 2.
- Le Client doit aviser rapidement Cisco de tout problème connu, de toute panne récente ou de l'acheminement de cas au centre d'assistance technique de Cisco.
- Le Client est responsable de l'ouverture proactive de tout dossier auprès du centre d'assistance technique du fournisseur (p. ex., le centre d'assistance technique de Cisco [Cisco TAC]) avant ou au cours de la période de modifications.
- Effectuer des diagnostics avec le centre d'assistance technique du fournisseur (p. ex., Cisco TAC) avant de communiquer avec l'expert-conseil réseau de Cisco pour obtenir de l'aide.
- Fournir l'accès à toute information requise par le centre d'assistance technique du fournisseur pour dépanner et résoudre un problème; le centre d'assistance technique du fournisseur est responsable de la résolution et de la fermeture de tous les cas.
- Désigner une ou des personnes au sein de son organisation de soutien technique pour assurer la liaison avec l'expert-conseil désigné par Cisco et communiquer à ces personnes des instructions sur le processus et la procédure pour faire appel à l'expert-conseil désigné par Cisco.
- Dresser une liste complète des personnes-ressources, des descriptions de poste, des rôles et responsabilités, des politiques et procédures pour le traitement des incidents et le processus d'acheminement aux échelons supérieurs.

6. Services Cisco Expert Care – accord sur les niveaux de service (ANS)

Cette section présente les conditions générales liées à l'accord sur les niveaux de service (ANS ou SLA en anglais) qui fait partie des services Cisco Expert Care. Les conditions mentionnées à la Section 6.5 (Conditions) doivent être respectées dans le cadre de l'accord sur les niveaux de service de Cisco Expert Care.

Les ANS du service Cisco Expert Care suivants sont inclus :

- ANS du Temps de réponse
  - Mesure les performances relatives au Temps de réponse sous Cisco Expert Care et définit un Temps de réponse cible pour les problèmes de gravité 1 et 2.
- ANS du Temps de restauration
  - Mesure le Temps de restauration du réseau sous Cisco Expert Care et établit des Temps de restauration définis pour les cas de gravité 1 et 2.

Si les ANS précédents sont mis en place entre les parties pour le Temps de réponse et le Temps de restauration (ANS existants) et que le Client renouvelle avec un niveau de service Cisco comparable, dont les services Cisco Expert Care, les conditions des ANS existants doivent prévaloir, à condition que ces accords sur les niveaux de service existants soient contenus dans un Contrat signé actuel.

Exclusion spécifique au service d'assistance réseau classifié Cisco :

L'accord sur les niveaux de service de Cisco Expert Care n'est pas disponible pour les services d'assistance réseau classifiés des Services opérationnels essentiels Cisco définis dans la Section 2.5 Services opérationnels essentiels Cisco pour les opérations.

6.1. Objectif

L'objectif de l'ANS de Cisco Expert Care est de permettre aux parties de surveiller et d'évaluer la capacité de Cisco à répondre au Client et à aider ce dernier à résoudre les demandes de service de gravité 1 ou 2 concernant les Produits couverts par cet ANS. Comme détaillé ci-dessous, les parties espèrent atteindre les objectifs de performances en matière de Temps de réponse et de Temps de restauration dans plus de 95 % de ces demandes de service, respectivement.

6.2. Définitions

Terme défini	Signification
« Date de début »	La date à laquelle commence la première Période de mesure, c'est-à-dire le premier jour du mois civil suivant l'acceptation du bon de commande par Cisco , laquelle doit être conforme aux livrables requis définis à la Section 6.5 (Conditions).
« Période de mesure »	Chaque période de trois (3) mois distincte après la Date de début.
« Intervention rapide »	Une intervention dans laquelle : i) le temps de réponse entre dans l'intervalle requis pour le Temps de réponse, ou ii) le Temps de restauration entre dans l'intervalle requis pour le Temps de restauration.
« Pourcentage de régularité »	Le rapport entre : i) le nombre d'Interventions rapides au cours d'une Période de mesure indiquée et ii) le nombre d'Événements de service totaux au cours de la même Période de mesure, multiplié par 100.
« Temps de réponse »	Pour une intervention, le Temps de réponse désigne la période qui commence au moment de la création d'une demande de service TAC et se termine lorsque le spécialiste en ingénierie de Cisco a communiqué avec un représentant du Client.
« Temps de réponse requis »	Un temps de réponse maximal de 15 minutes pour les interventions en cas d'incident de gravité 1 et de 30 minutes pour les interventions en cas d'incident de gravité 2.
« Temps de restauration »	Pour une intervention, le Temps de restauration désigne la période qui commence au moment de la création d'une demande de service TAC et se termine lorsque Cisco fournit des renseignements techniques dont la mise en œuvre rétablit la fonctionnalité du produit Cisco à un niveau de fonctionnement satisfaisant.
« Temps de restauration requis »	Un temps de restauration de quatre (4) heures pour une intervention en cas d'incident de gravité 1 et de huit (8) heures pour une intervention en cas d'incident de gravité 2. Les mesures associées à un produit tiers tel que défini dans la description du service Cisco applicable ou à la prestation par Cisco d'une unité remplaçable sur site (FRU) ou d'un spécialiste en ingénierie sur le terrain (FE) ne sont pas soumises à cette obligation de temps de restauration.
« Crédit de service »	Le montant en dollars américains que Cisco fournira en crédit au Client pour les futurs achats, au cas où Cisco n'arriverait pas à atteindre le Pourcentage de régularité du temps de réponse ou de restauration pendant une Période de mesure donnée, conformément à la Section 6.5 (Conditions).
« Intervention »	Une communication entre le Client et Cisco aux fins de création d'une demande de service TAC de gravité 1 ou 2, selon les Directives en matière de gravité et de signalisation progressive standard de Cisco .
« Liste des produits soumis à l'ANS »	La liste des produits Cisco qui sont soumis à cet ANS, tel que défini dans le Contrat de service, et pris en charge par les livrables requis dans les conditions de la Section 6.5 (Conditions).

6.3. Responsabilités de Cisco

Les responsabilités de Cisco dans le cadre de cet ANS sont les suivantes :

6.3.1. Liste des produits soumis à l'ANS

Cisco mettra à jour et maintiendra la Liste des produits soumis à l'ANS.

6.3.2. Crédits de service.

Cisco fournira des crédits de service au Client, le cas échéant, dans les trente (30) jours suivant la réception de la demande écrite du Client selon la Section 6.5 (Conditions) ci-dessous, à condition toutefois que ces crédits de service ne soient pas fournis si d'autres crédits de service sont fournis au Client en relation avec l'événement qui a donné lieu à des crédits de service dans le cadre de ce Contrat.

6.4. Mesures de performances et crédits de service

6.4.1. Procédure

- Après la fin de chaque Période de mesure, Cisco fournit un rapport au Client contenant les estimations du Temps de réponse et du Temps de restauration définis dans les Sections 6.4.2 (Temps de réponse) et 6.4.3 (Temps de restauration) ci-dessous.
- Dans les trente (30) jours suivant la réception du rapport, le Client enverra une demande de crédit par écrit à Cisco s'il a acheté les livrables requis mentionnés dans la Section 5.5, Conditions.
- À l'exception des rapports décrits au paragraphe de la Section 6.4.1 (Procédure), la Section 5.4 ne s'applique que si le Client a acheté les services directement auprès de Cisco et ne s'applique pas si le Client a acheté les services auprès d'un revendeur agréé Cisco. Tous les crédits applicables au Client seront traités dans le cadre d'un Contrat distinct entre le Client et le revendeur agréé Cisco auprès duquel le Client a souscrit aux services.

6.4.2. Temps de réponse

S'il existe au moins vingt (20) Interventions au cours d'une Période de mesure et que le Pourcentage de régularité du Temps de réponse au cours de cette Période de mesure est inférieur à 95 %, Cisco fournira au Client un Crédit de service d'un montant égal à 500 $ multiplié par le nombre d'Interventions pour lesquelles Cisco n'a pas pu respecter le Temps de réponse requis en dessous du seuil de 95 %.

Par exemple, si le nombre d'interventions au cours d'une Période de mesure est de 300 et le nombre d'Interventions rapides pour le Temps de réponse est de 265, le Crédit de service accordé au Client au cours de cette Période de mesure se calcule comme suit :

Exemple – calcul de Crédit de service

- Seuil de régularité de 95 % = (300 * 0,95), soit 285 Interventions régulières
- Nombre d'interventions régulières en dessous du seuil = 285 moins 265, soit 20 interventions
- Crédit de service = (500 $ * 20 $), soit 10 000 $

S'il y a moins de vingt (20) interventions au cours d'une Période de mesure, Cisco fournira au Client un Crédit de service égal à 500 $ pour chaque intervention (sauf la première) pour laquelle Cisco ne parvient pas à respecter le temps de réponse requis pendant cette Période de mesure.

6.4.3. Temps de restauration

S'il y a au moins vingt (20) Interventions au cours d'une Période de mesure et que le Pourcentage de régularité du Temps de restauration au cours de cette Période de mesure est inférieur à 95 %, Cisco fournira au Client un Crédit de service d'un montant égal à 1 500 $ multiplié par le nombre d'Interventions pour lesquelles Cisco n'a pas pu respecter le Temps de réponse requis en dessous du seuil de 95 %.

Par exemple, si le nombre d'interventions au cours d'une Période de mesure est de 30 et le nombre d'interventions régulières pour le Temps de restauration est de 25, le Crédit de service accordé au Client au cours de cette Période de mesure se calcule comme suit :

Exemple – calcul de Crédit de service

- Seuil de régularité de 95 % = (30 * 0,95), soit 29 Interventions régulières
- Nombre d'interventions régulières en dessous du seuil = 29 moins 25, soit 4 Interventions
- Crédit de service = (1 500 $ * 4), soit 6 000 $
- S'il y a moins de vingt (20) interventions au cours d'une Période de mesure, Cisco fournira au client un Crédit de service égal à 1500 $ pour chaque intervention (sauf la première) pour laquelle Cisco ne parvient pas à respecter le temps de restauration requis pendant cette Période de mesure.

6.4.4. Crédits de service.

Les Crédits de service décrits dans la présente Section représenteront le seul et unique recours du Client et l'entière responsabilité de Cisco et de ses fournisseurs dans le cadre de cet ANS pour tout manquement à la réalisation des Pourcentages de régularité exposés dans le présent ANS.

- En vertu du présent ANS, Cisco accordera au Client, pour une seule Période de mesure, des crédits maximums représentant 5 % des frais de service totaux payés qu'elle a reçus dans le cadre des livrables mentionnés dans la Section 5.5 Conditions. Les frais de service cumulés sont les frais associés à la description et aux UGS suivantes dans le devis :

Services par abonnement au soutien à la gestion des opérations Cisco Expert Care	CON-NW-OMS

- La totalité des crédits de service trimestriels octroyés dans le cadre de cet ANS et de tout autre accord sur les niveaux de service entre Cisco et le Client ne dépassera en aucun cas 5 % des frais totaux trimestriels que le Client verse à Cisco pour tous les services devant être achetés en vertu de la Section 6.5 (Conditions) et de tout autre accord sur les niveaux de service pour ladite période.

- Les crédits accordés dans le cadre de ce SLA peuvent être appliqués par le client seulement pour l'achat de services Cisco dans les douze (12) mois suivant leur émission. Il est impossible de remplacer les Crédits par un remboursement, de les utiliser en compensation de tout montant dû à Cisco et de les transférer à d'autres parties.

6.5. générales

Cisco sera tenue d'émettre les crédits de service en vertu de cet ANS uniquement si toutes les conditions suivantes sont réunies :

6.5.1. Le Client utilise le réseau conformément aux spécifications officielles, y compris les spécifications environnementales.

6.5.2. Tout au long de cet accord sur les niveaux de service, le Client doit se conformer à toutes les conditions suivantes :

- Le Client doit conserver le minimum de livrables requis pour les services de Temps de réponse et de Temps de restauration du service Cisco Expert Care, qui incluent les deux livrables suivants pour les Services opérationnels essentiels Cisco :
  - Cisco Expert Care :
    - 2.3.7 – Gestion des incidents
    - 2.3.9a – Gestion des problèmes – Assistance technique High-Touch

6.5.3. Le Client doit envoyer à Cisco un préavis de dix (10) jours ouvrables avant d'apporter des modifications à un produit de la Liste des produits soumis à l'ANS, y compris des mises à niveau ou modifications des composants autres que la configuration initiale. Il doit également se conformer aux recommandations raisonnables de Cisco.

6.5.4. Le Client doit rapidement i) mettre à la disposition de Cisco le personnel nécessaire, un accès physique à ses installations et un accès à distance au réseau pour les Produits de la Liste des produits soumis à l'ANS (le cas échéant) et ii) mettre en œuvre les changements recommandés par Cisco pour lui permettre de respecter les dispositions du présent ANS.

6.5.5. Le Client amorce toutes les requêtes de gravité 1 et de gravité 2 directement auprès de l'équipe d'assistance technique Cisco High-Touch via le numéro de téléphone fourni par Cisco.

6.6. Durée et résiliation de l'ANS

La durée de cet ANS est de douze (12) mois à compter de la Date de début. Nonobstant tout Contrat à long terme auquel le présent ANS est relié, ce dernier arrive à échéance au plus tôt i) lors de la résiliation ou de l'expiration du service Cisco Expert Care et des Livrables requis mentionnés dans la Section6.5 (Conditions) ou ii) douze (12) mois à compter de l'entrée en vigueur de l'ANS. Le présent ANS ne peut être renouvelé que par Contrat écrit et signé par les deux parties. Nonobstant ce qui précède, le présent ANS prend fin : (a) automatiquement en cas de résiliation ou d'expiration du Contrat, ou (b) en cas de Contrat mutuel écrit et signé par les parties.

6.7. Fin de vie utile

Cet ANS couvrira les Produits au-delà de la date de fin de commercialisation uniquement si Cisco et le Client ont établi et signé ensemble un plan pour la prise en charge et la couverture de cet ANS après la date de fin de commercialisation. Cet ANS ne s'applique en aucun cas au-delà de la date de fin de prise en charge d'un Produit.