Services Expert Care et service d'assistance pour réseau classifié de Cisco (pour CON-AS-NW-OMS et d'autres UGS limitées)

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.

Cette description de service s'applique UNIQUEMENT aux UGS dans le tableau suivant. Pour trouver vos UGS, consultez vos documents de commande ou communiquez avec votre représentant Cisco.

Service	Références de produit
Expert Care	CON-AS-NW-OMS
Assistance pour réseau classifié	CON-AS-DS-OPT CON-AS-AC-OPT CON-AS-CS-OPT CON-AS-OA-SID CON-AS-SN-OPT SID CON-AS-MO CON-AS-NS-OPT CON-AS-PA-OPT CON-AS-RS-OPT CON-AS-UC-OPT CON-AS-VC-OPT CON-AS-WN-OPT

A. Services Cisco Expert Care

1. Introduction

Les services Cisco Expert Care permettent au client d'accéder à une équipe de spécialistes Cisco qui connaissent l'environnement du client, afin de lui offrir un soutien opérationnel en matière 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'une UGS unique de services par abonnement au soutien de la gestion des opérations Cisco Expert Care (CON-AS-NW-OMS), qui prend en charge les livrables, les architectures, les technologies et les solutions.

Les livrables suivants sont pris en charge par les services Cisco Expert Care :

Gestion de l'équipement	Gestion des problèmes – Ingénierie High-Touch
Gestion des incidents	Formation Cisco
Gestion des problèmes – Assistance technique High-Touch	

Voici les architectures, les technologies et les solutions prises en charge pour les livrables de la gestion des incidents et 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
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		Gestion des incidents	Résolution des problèmes	Gestion des problèmes
Menace avancée	Cisco Secure Network Analytics		Exclu	
	Cisco Secure Cloud Analytics		Exclu	
	Cisco Umbrella	Exclu	Exclu	Exclu
	Cisco Secure Access by Duo	Exclu	Exclu	Exclu
Réseau de base	Cisco Meraki	Exclu	Exclu	Exclu
	Cisco ThousandEyes	Exclu	Exclu	Exclu
	AppDynamics de Cisco	Exclu	Exclu	Exclu
Centre de données, nuage et collaboration	Cisco Tetration		Exclu	
	Cisco Webex	Exclu	Exclu	Exclu
	Cisco Digital Network Architecture (DNA)		Exclu	
	Infrastructures Cisco centrées sur les applications (ACI)		Exclu	

Remarque : La liste des technologies et des exclusions prises en charge est sujette à modification. Communiquez avec un représentant Cisco pour obtenir les informations les plus récentes sur les technologies et les exclusions prises en charge.

2. Livrables d'Expert Care

2.1. Gestion de l'équipement

La gestion des ressources aide le client avec des recommandations de meilleures pratiques Cisco pour la gestion des ressources et des contrats en fonction de l'inventaire des clients, la production de rapports sur les déplacements, les ajouts, les modifications et les suppressions (MACD) des ressources, ainsi que la surveillance de la couverture des ressources et des droits.

La gestion des ressources comporte deux niveaux :

- Standard
- Supérieur

La gestion des ressources de niveau supérieur (Premium) offre un niveau d'engagement et de personnalisation supérieur au niveau standard.

Renseignements supplémentaires à recueillir

- Informations sur l'inventaire et le contrat de service du client.
- Enregistrement du client du numéro de série qui a été supprimé et remplacé par une autorisation de retour de matériel (RMA).

Responsabilités de Cisco

- Fournir les responsabilités communes suivantes :
  - Fournir des rapports sur l'inventaire du client, notamment les éléments suivants :
    - Les modifications pour traiter la couverture des services de l'inventaire, la co-résiliation, et l'emplacement.
  - Fournir un processus documenté pour les déplacements, les ajouts, les modifications et les suppressions de ressources informatiques.
  - Indiquer le niveau de gestion des ressources standard ou niveau Premium, comme spécifié sur le devis :

• **Gestion de l'équipement**	• **Niveau standard**	• **Niveau supérieur (Premium)**
Niveau d'engagement du client		
1.1 – Allocation d'une ressource	• Attribuée	• Attribuée
Emplacement de la ressource	• Distant	• Distant
Visites sur site	• Sans objet	• Quatre fois l'an
2.0 – Établissement et maintien d'un parc de machines installées (Installed Base ou IB) consolidé		
2.1 – Ressource et qualification de l'entité commerciale	• Pris en charge	• Pris en charge
2.2 – Établissement et maintien d'un parc de machines installées de référence	• Pris en charge	• Pris en charge
2.3 – Fréquence des mises à jour	• Chaque mois	• Chaque mois
3.0 – Rapprochement / maintenance		
3.1 – Identification et correction des écarts de données	• Pris en charge	• Pris en charge
4.0 – Production de rapports, analyses et évaluations des activités		
4.1 – Production d'un rapport de référence du parc de machines installées	• Pris en charge	• Pris en charge
4.2 – Évaluation des activités	• Deux fois l'an, à distance	• Quatre fois l'an, sur place
4.3 – Production de rapports et analyses	• Standard	• Sur mesure
4.4 – Évaluation des activités et conseils	• Standard	• Sur mesure

Livrables

- Les livrables fournis sont basés sur le niveau de service de gestion des ressources Standard ou Premium comme spécifié dans le devis.

Responsabilités du client

- Désignez un représentant qui agira à titre d'interlocuteur principal pour la gestion des ressources. Ce représentant collaborera avec le gestionnaire des ressources de Cisco pour résoudre toute question relative au service de gestion des ressources.

2.2. Gestion des Incidents

La gestion des incidents fournit un point de contact unique, un gestionnaire des opérations Cisco High-Touch («HTOM»), pour la gestion de tous les incidents. Le HTOM a connaissance des processus clients, des organismes d'assistance Cisco, du processus de transmission et des coordonnées du client pour faciliter la restauration des opérations de service client. Pour la gestion des incidents sur site, vous devez acheter ce livrable avec le service d'assistance sur site.

Remarque : Le service de gestion des incidents est fourni avec la surveillance des services et la production de rapports.

Renseignements supplémentaires à recueillir

- Configuration du centre d'exploitation du réseau (Network Operation Center ou NOC) du client, par exemple les groupements de personnel, les outils, les processus de communication et d'escalade, les contacts et les groupes de soutien sur site.

Responsabilités de Cisco

- Faciliter la résolution des problèmes sur une base réactive pour les problèmes techniques signalés à Cisco par le client.
- Assurer la gestion des incidents en tout temps pour les demandes d'assistance de gravité 1 ou 2 en dehors des heures de travail normales.
- Effectuer le suivi, chez Cisco et chez le client, et identifier des lacunes quant à la réponse à une requête de service.
- Coordonner les organismes de soutien Cisco, le processus d'escalade et des ressources Client pour les demandes de service.
- Effectuez un examen a posteriori de l'incident pour déterminer les recommandations relatives aux actions correctives et aux bonnes pratiques pour améliorer les processus d'assistance opérationnelle.
- Procéder à l'évaluation opérationnelle des processus actuels du client et recommander les bonnes pratiques en matière de gestion des incidents et des événements.

Livrables

- Faciliter la résolution des incidents et des problèmes

2.2.1. Surveillance du service et rapports

La surveillance du service et la production de rapports aident le client grâce à des recommandations concernant les bonnes pratiques opérationnelles, des informations et des indicateurs de performance liés aux incidents en matière d'amélioration de la qualité du service, et des gains de performances au niveau des services et de l'efficacité opérationnelle.

Dépendances

- La surveillance des services et la production de rapports nécessitent l'achat de la solution de gestion des incidents.
- La production de rapports d'analyse des causes premières et des recommandations qui en découlent nécessite l'achat de la solution de gestion des problèmes.

Renseignements supplémentaires à recueillir

- Procédures et processus établis utilisés pour l'assistance.

Responsabilités de Cisco

- Fournir un statut et des rapports, du soutien pour le processus d'escalade et coordonner le retour des pièces nécessitant une analyse d'ingénierie sur site (Engineering Field Analysis ou EFA).
- Vérifier l'état et la progression des niveaux de prestation de services, créer des requêtes de service, effectuer le suivi des actions et traiter les problèmes en suspens.
- Effectuer une revue trimestrielle des livrables et des activités fournis au cours de la période précédente et élaborer le plan d'action pour le prochain trimestre.
- Effectuer régulièrement une évaluation proactive sur l'excellence opérationnelle.
- Créer un profil client pour les besoins opérationnels des services techniques Cisco, incluant les processus, les procédures et l'accès au réseau pour le soutien technique.

- Fournir des rapports sur les incidents liés au service qui peuvent comprendre les éléments suivants, le cas échéant :
  - Les requêtes de service Cisco, les erreurs connues, les améliorations opérationnelles postérieures à l'incident, l'analyse des causes premières et les recommandations, les anomalies et les tendances opérationnelles.
  - IRC et rapports analytiques axés sur l'analyse afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle

Livrables

- Coordination et élaboration de rapports EFA
- Rapport sur les niveaux de prestation de services
- Évaluation de l'état de préparation pour la gestion des incidents
- Rapport d'incident de service
- Rapports d'analyse et de tableau de bord IRC

2.3. Gestion des problèmes

La gestion des problèmes permet d'accéder au service d'assistance technique ou d'ingénierie Cisco High-Touch de Cisco qui connait votre environnement réseau.

2.3.1. Gestion des problèmes – Assistance technique High-Touch

Offre un accès direct de vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine à l'équipe de spécialistes du service d'assistance technique Cisco High-Touch (HTTS). L'équipe HTTS aide à dépanner votre réseau Cisco à la recherche de problèmes complexes et critiques et fournit une assistance pour la résolution des problèmes identifiés. HTTS propose deux options d'assistance : un groupe d'assistance technique High-Touch, ou une équipe dédiée au service d'assistance technique High-Touch.

Dépendances

- Le service de gestion des incidents est requis.

Renseignements supplémentaires à recueillir

- Modifications matérielles actuelles et planifiées du client, mises à niveau logicielles et modifications de configuration, méthodes de procédures (MOP).

Responsabilités de Cisco

- Assurer le suivi des dossiers et le dépannage qui inclut les éléments suivants :
  - Le cas échéant, fournir un accès direct en tout temps à une équipe HTTS grâce aux coordonnées fournies par Cisco.
- Fournir une fenêtre d'intervention proactive pour le soutien qui inclut notamment :
  - Travailler de façon proactive avec le client pour créer la requête de service et programmer la fenêtre de maintenance.
  - Formuler des recommandations de modifications au plan de mise en œuvre, à la méthode de procédure et au plan de test du client en fonction des données recueillies auprès du client.
  - Fourniture d'une assistance à distance en alerte durant la période de maintenance.

Remarque : Les conditions générales du contrat de niveau de service Cisco Expert Care concernant le temps de réponse et le temps de restauration sont décrites dans les présentes.

Restrictions

- *Cisco n'est pas responsable de l'élaboration ou de la mise à l'essai de toute méthode de procédure liée aux modifications planifiées ou proposées du client.*
- *Cisco n'est pas responsable du développement des MOP (Methods of Procedure).*
- *Cisco n'est pas responsable des problèmes qui se posent en amont ou en aval découlant de dépendances non définies dans les méthodes de procédures (MOP).*

Livrables

- Suivi de dossiers et dépannage
- Fenêtre de maintenance proactive

Remarque : Le devis spécifie un service d'assistance technique High-Touch par une équipe générale ou dédiée.

2.3.2. Gestion des problèmes – Ingénierie High-Touch

Fournit un accès direct à un spécialiste Cisco High-Touch (High-Touch Engineering ou HTE), qui dispose de connaissances techniques et qui est familier avec votre environnement réseau. L'équipe HTE aide à dépanner votre réseau Cisco à la recherche de problèmes complexes et critiques et fournit une assistance pour la résolution des problèmes définis. Pour la gestion des problèmes sur site par l'ingénierie High-Touch, vous devez acheter ces livrables avec le service d'assistance opérationnelle sur site.

Dépendances

- Les livrables de gestion des incidents sont requis pour ce service.
- L'exécution d'une analyse des causes fondamentales par Cisco est tributaire de l'obtention de toutes les informations nécessaires et des artefacts d'incident à Cisco en temps opportun.

Renseignements supplémentaires à recueillir

- Modifications matérielles actuelles et planifiées du client, mises à niveau logicielles et modifications de configuration, méthodes de procédures (MOP).

Responsabilités de Cisco

- Assurer le suivi des dossiers et le dépannage qui inclut les éléments suivants :
  - Fournir un accès direct au HTE si disponible, pendant les heures de travail standard, en utilisant les coordonnées fournies par Cisco.
  - Effectuer une analyse de cause première des problèmes techniques de premier ordre concernant l'infrastructure de réseau.
- Fournir une fenêtre d'intervention proactive pour le soutien qui inclut notamment :
  - Travailler de façon proactive avec le client pour créer la requête de service et programmer la fenêtre de maintenance.
  - Formuler des recommandations de modifications au plan de mise en œuvre, à la méthode de procédure et au plan de test du client en fonction des données recueillies auprès du client.
  - Fourniture d'une assistance à distance en alerte durant la période de maintenance.

Livrables

- Analyse de cause première
- Gestion des problèmes
- Fenêtre de maintenance proactive

2.4. Formation Cisco

La formation Cisco permet d'accéder à un catalogue de plus de 250 cours différents sur la certification et la formation sur les produits disponibles en inscription libre ou en accès restreint (groupe privé). Un conseiller pédagogique Cisco aide le client pour la sélection et la planification des cours.

2.4.1. Formation Cisco en accès libre

La formation Cisco en accès libre permet d'accéder à un catalogue de formations dirigées par un instructeur et des formations sur les produits, disponibles en inscription ouverte au public. Les formations sont fournies dans des salles de formation Cisco ou chez des partenaires de formation autorisés de Cisco (Cisco Authorized Learning Partners). Un conseiller pédagogique Cisco aide le client pour la sélection et la planification des cours.

Responsabilités de Cisco

- Les places pour les cours proposés publiquement proviennent d'un catalogue de formations dirigées par des instructeurs et de formations sur les produits. Les classes sont fournies en direct ou virtuellement.

Livrables

- Places pour la formation Cisco en inscription libre

Responsabilités du client

- Au moins quarante-cinq (45) jours avant la séance de formation, fournir une liste des participants, leur rôle et leur fonction par rapport à l'objet de la séance.
- Coordonner et planifier une formation Cisco à l'aide d'un conseiller en formation de Cisco.

2.4.2. Formation privée pour groupes à accès restreint

La formation privée Cisco pour groupes à accès restreint permet d'accéder à un catalogue de formations dirigées par un instructeur et des formations sur les produits, offertes à des groupes privés de douze (12) personnes. La formation est fournie à l'emplacement du client et est adaptée à son réseau. Un conseiller pédagogique Cisco aide le client pour la sélection et la planification des cours.

Responsabilités de Cisco

- Les places pour les cours privés proviennent d'un catalogue de formations dirigées par des instructeurs et de formations sur les produits. Les classes sont fournies en direct ou virtuellement.

Livrables

- Places pour les formations privées pour groupes à accès restreint

Responsabilités du client

- Au moins quarante-cinq (45) jours avant la séance de formation, fournir une liste des participants, leur rôle et leur fonction par rapport à l'objet de la séance.
- Coordonner et planifier une formation Cisco à l'aide d'un conseiller en formation de Cisco.

2.5. Soutien aux opérations sur site

Le service d'assistance sur site est fourni dans un emplacement désigné par le client jusqu'à cinq (5) jours par semaine (selon les restrictions de travail locales).

Le service d'assistance sur site n'est offert que pour certains lieux géographiques et sera détaillé dans le devis des services.

Responsabilités de Cisco

- Les responsabilités assumées par le service d'assistance sur site sont définies dans les livrables décrits ci-dessus.

Gestion des opérations	• Gestion des incidents • Gestion des problèmes – Ingénierie High-Touch

Remarque : Cisco peut juger nécessaire d'offrir des livrables précis dans une combinaison de services de soutien sur site et de soutien à distance.

Livrables

- Gestion des incidents liés au service d'assistance sur site
- Gestion des problèmes du service d'assistance sur site de l'ingénierie High-Touch

Remarque : Le devis spécifie les livrables achetés pour le service d'assistance sur site pour les opérations.

Responsabilités du client

- Donner à Cisco des directives au sujet des activités de soutien et des priorités pour lesquelles le client a besoin du service d'assistance de Cisco.

3. Restrictions

- Les livrables fournis par le service Cisco Expert Care ne sont accessibles que lorsque tous les produits du réseau du client sont pris en charge par le biais d'un minimum de services centraux, par exemple Cisco Smart Net Total Care™/SP Base, les services de soutien logiciel (SWSS) ou les services d'assistance de la solution.
- Le service Cisco Expert Care n'est pas disponible pour les Produits de réseau du Client pris en charge par le service de soutien des partenaires (PSS).
- Le service Cisco Expert Care ne fournit pas d'assistance ni d'intervention à un niveau supérieur pour les partenaires de solutions technologiques ni pour les produits tiers.

4. 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 4.5 (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 C isco Expert Care et définit un temps de réponse cible pour les dossiers 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 offert pour le service d'assistance pour réseau classifié de Cisco.

4.1. 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.

4.2. 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 exigés définis à la Section 4.5 (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 4.5 (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 4.5 (Conditions).

4.3. Responsabilités de Cisco

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

4.3.1. Liste des produits soumis à l'ANS

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

4.3.2. Crédits de service.

Cisco fournira des crédits de service au Client, s'il y a lieu, dans les trente (30) jours suivant la réception de la demande écrite du Client selon la Section4.5 (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.

4.4. Mesures de performances et crédits de service

4.4.1. 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 4.4.2 (Temps de réponse) et 4.4.3 (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 4.5 (Conditions).
- À l'exception des rapports décrits dans le premier élément de la liste de la Section 4.4.1 (Procédure), la Section 4.4 ne s'applique que si le client a acheté les services directement auprès de Cisco et ne s'applique pas s'il 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.

4.4.2. 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.

4.4.3. Temps de restauration

S'il y a au moins vingt (20) Interventions au cours d'une Période de mesureet 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.

4.4.4. 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 4.5 (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 mentionnés dans la Section 4.5 (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.

4.5. Générales

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

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

4.5.2. 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 exigés pour les services de temps de réponse et de temps de restauration du service Cisco Expert Care, qui incluent les deux livrables suivants :
  - Cisco Expert Care :
    - 2.2 Gestion des incidents
    - 2.3.1 Gestion des problèmes – Assistance technique High-Touch

4.5.3. 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.

4.5.4. 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.

4.5.5. 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.

4.6. 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 Section 4.5 (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.

4.7. 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.

B. Service d'assistance pour réseau classifié (États-Unis uniquement)

1. Introduction

Le service d'assistance pour réseau classifié Cisco (ARC) aide le client à résoudre rapidement les problèmes signalés à Cisco. Les clients profitent d'une assistance réactive et directe en tout temps par les spécialistes en ingénierie d'assistance habilités qui connaissent bien la conception et les opérations du réseau du client. Le service ARC utilise des techniques avancées de dépannage grâce à une équipe d'experts certifiés sur une grande variété de technologies et solutions de Cisco.

Le service ARC est composé des services suivants :

- Gestion des opérations High-Touch ARC
- Soutien technique High-Touch ARC

2. Gestion des opérations High-Touch ARC (États-Unis seulement)

Remarque : Les livrables du service de gestion des opérations High-Touch ARC sont achetés avec une UGS unique CON-AS-RS-OPT et aident le Client à résoudre les problèmes signalés pour l'une ou l'autre des technologies énumérées ci-dessous.

Technologies prises en charge

- Routage et commutation
- Réseau sans fil
- Gestion et orchestration de réseau
- Systèmes informatiques
- Réseau de stockage
- Commutation de centres de données
- Infrastructure centrée sur les applications
- Orchestration et automatisation de centre de données
- Communications unifiées
- Collaboration vidéo
- Sécurité de réseau
- Politique de sécurité et accès

Solutions prises en charge

- Orchestration du service réseautique
  - Gestion et orchestration de réseau
  - Orchestration et automatisation de centre de données
- WAN défini par logiciel
  - Gestion et orchestration de réseau
  - Routage et commutation

Responsabilités de Cisco

- Désigner une personne du service d'assistance pour réseau classifié Cisco (responsable des opérations ARC) pour servir de point de contact non technique principal qui fournira les livrables et les activités.
- Fournir les éléments suivants :
  - Gestion de l'escalade des demandes de dossiers : le responsable des opérations facilitera la résolution des problèmes de manière réactive en ce qui a trait aux problèmes techniques que le client aura signalés à Cisco et l'aidera à déterminer si les ressources appropriées sont assignées aux problèmes techniques signalés. Ceci comprend la nécessité d'informer le centre d'assistance technique de Cisco (TAC) et le spécialiste en ingénierie de Cisco qui connaît le réseau du client de tout événement planifié en ouvrant le dossier et d'aviser le TAC des renseignements pertinents relatifs à l'événement planifié.
  - Ensemble de rapports de base : le responsable des opérations fournira des rapports hebdomadaires, mensuels et trimestriels au client.
  - Analyse trimestrielle des données d'opérations : le responsable des opérations aura une rencontre trimestrielle avec le client pour discuter des livrables et des activités afin d'examiner l'alignement sur les objectifs opérationnels du client. Ceci peut comprendre l'utilisation du contrat d'assistance réactive, les statistiques de dossiers, les problèmes de qualité, une analyse globale des cas (comme par priorité de cas ou de type de produit), l'analyse du réseau et les tendances d'autorisations de retour de matériel (ARM).
  - Analyse opérationnelle élaborée des problèmes critiques : Cisco procédera à une analyse des données opérationnelles axée sur les problèmes critiques en relevant les lacunes de connaissances du client, de même que les anomalies ou lacunes opérationnelles. Cisco fournira des recommandations et indiquera les solutions possibles que le client pourra choisir de mettre en œuvre pour permettre de combler ces lacunes de connaissances et de qualité du système.

- Assurer un accès à l'équipe d'assistance pour réseau classifié par un numéro de téléphone fourni par Cisco pour les services suivants :
    - Fournir un suivi de dossiers et du dépannage, s'il y a lieu, jusqu'à vingt-quatre (24) heures par jour et sept (7) jours par semaine comme suit :
        - Appels de gravité 1 et 2 : objectif de réponse dans un délai de quinze (15) minutes.
        - Appels de gravité 3 et 4 : objectif de réponse dans un délai de soixante (60) minutes pendant les heures ouvrables normales, de 8 h à 17 h (HNE).
- Fournir un portail client pour les billets d'incident :
    - Classifier chaque billet d'incident selon une version modifiée des catégories d'incidents du CERT américain : http://www.us-cert.gov/governmentusers/reporting-requirements.
    - Selon les informations connues par Cisco au moment de la création de l'incident, accorder une priorité élevée, moyenne ou faible à tous les incidents en fonction d'un ou de plusieurs critères comme le type d'infection, la confirmation de l'incident ou le nombre de ressources touchées par l'incident. Les niveaux de priorités sont définis de la façon suivante :
        - Élevé : impact commercial critique ou perte de données pour le client.
        - Moyen : effet négatif pour le client, perte potentielle de données, perte potentielle de service.
        - Faible : effet négatif minime pour le client Pas de perte financière. Pas de perte de données.
- Aviser par voie électronique les interlocuteurs désignés par le client au sujet des nouveaux incidents.
- Transmettre des recommandations de mesures d'atténuation, s'il y a lieu, pour l'incident concerné.
- Noter toute mesure corrective nécessitant l'intervention du client, y compris les lacunes dans les renseignements fournis.

Autres responsabilités

* Ne s'applique que si le client a acheté ce livrable conjointement aux services gérés à distance Cisco.

- Désigner un responsable des opérations ARC qui agira comme interlocuteur principal pour les procédures de gestion du changement.
- Définir le champ d'application global des travaux nécessaires pour adapter le réseau existant du Client et le préparer à la gestion des composants gérés par Cisco, notamment l'évaluation des changements nécessaires à la plateforme, au réseau et aux procédures du Client afin de lancer les services.
- Fournir et aider à gérer un plan de transition qui définit le champ d'application général de la transition des services, déterminer les étapes de référence qui serviront à mesurer la progression du projet, définir les exigences pour assurer la connectivité et l'accès du service, et fixer une date de lancement (ou un ensemble de dates) à laquelle Cisco commencera à gérer ou à surveiller les composants gérés.
- Définir les renseignements sur les stocks et les exigences relatives à la topologie nécessaires pour activer ou intégrer les composants gérés.

Livrables

- Gestion de l'escalade des demandes de dossiers
- Ensemble de rapports de base
- Analyse trimestrielle des données d'opérations
- Analyse opérationnelle élaborée des problèmes critiques
- Suivi de dossiers et dépannage
- Plan de transition (ces livrables ne s'appliquent que si le Client a souscrit aux services gérés à distance Cisco)

Offre groupée de livrables facultatifs

L'offre groupée de livrables facultatifs peut être ajoutée aux livrables indiqués ci-dessus. Les livrables et activités décrits ci-dessous sont offerts individuellement, en groupe de deux livrables facultatifs ou intégralement. Le client ne peut pas choisir plus de deux livrables facultatifs à moins que l'ensemble des livrables facultatifs ne soit sélectionné.

- Coordination et élaboration de rapports EFA : coordonner les retours de matériel nécessitant une analyse de défaillance et la communication avec le Client au sujet de la situation; une assistance régulière sur le plan des rapports, des statuts et de la présentation des enjeux aux niveaux supérieurs sera offerte.
- Rapport sur les niveaux de prestation de services : fournir des rapports sur le niveau des services fournis.
- Rapports personnalisés : fournir des rapports personnalisés soit pour respecter les exigences de rapports de l'accord de niveau de service, soit selon les spécifications du client.

Responsable des opérations ARC sur le site : mettre à disposition une personne qui se consacrera aux tâches liées à la gestion des opérations sur le site défini du client pendant la durée indiquée sur le devis des services. (Offre groupée de livrables facultatifs)

- Coordination et élaboration de rapports EFA
- Rapport sur les niveaux de prestation de services
- Rapports personnalisés
- Responsable des opérations ARC sur le site

Restrictions

- Pour la gestion de l'escalade des demandes de dossiers, la préouverture de dossiers pour les événements planifiés ne doit pas dépasser deux (2) événements par mois.

Responsabilités du client

- Coordonner les visites sur le site fournies par Cisco et aviser Cisco au moins trente (30) jours avant la visite planifiée; si la date de visite planifiée est modifiée, des frais supplémentaires pourraient s'ajouter.
- Signaler directement les problèmes de niveau de gravité 1 et 2 à l'aide du numéro de téléphone fourni par Cisco; les temps de réponse ne concernant pas les problèmes signalés à l'aide de Cisco.com ou de tout autre moyen de communication électronique.

3. Soutien technique High-Touch ARC (États-Unis seulement)

Le service d'assistance technique High-Touch ARC (HTTS ARC) permet d'avoir accès à une équipe de spécialistes du réseau qui peuvent évaluer et accélérer la résolution de problèmes, définir une solution qui vise à limiter les interruptions de réseau et aider le personnel d'opérations du réseau à mettre en œuvre la solution appropriée pour améliorer la disponibilité de l'infrastructure opérationnelle essentielle du Client.

Les Clients bénéficient d'un soutien de la part des citoyens du pays hôte (si nécessaire et légalement) et des ressources autorisées dans le pays, qui ont la capacité de soutenir dans des espaces classifiés, au besoin. Le service est fourni dans des emplacements sécurisés du pays hôte. Toutes les données de dossiers et de correspondance fournies par le Client à Cisco aux fins de provisionnement des services nationaux Expert Care sont stockées sur le réseau qui dispose de contrôles d'accès stricts.

Segment de clientèle cible

- Agences du gouvernement américain, ou petites et moyennes entreprises qui utilisent des réseaux classifiés.
- Entités gouvernementales américaines non fédérales, ou petites et moyennes entreprises ayant des exigences de sécurité strictes.

Dépendances

- Afin de pouvoir souscrire à l'assistance technique High-Touch ARC, la gestion des opérations High-Touch ARC est requise pour l'ensemble du réseau du client.
- Selon le niveau d'autorisation nécessaire, le service peut commencer au plus tard trente (30) jours après l'acceptation du bon de commande.
- Pour les clients sur des réseaux classifiés ou non classifiés, le service HTTS ARC sera fourni à distance à partir du centre de données sécurisé ARC situé dans le Research Triangle Park en Caroline du Nord.

Technologies prises en charge

- Routage et commutation
- Réseau sans fil
- Gestion et orchestration de réseau
- Systèmes informatiques
- Réseau de stockage
- Commutation de centres de données
- Infrastructure centrée sur les applications
- Orchestration et automatisation de centre de données
- Communications unifiées
- Collaboration vidéo
- Sécurité de réseau
- Politique de sécurité et accès

Solutions prises en charge

- Orchestration du service réseautique
  - Gestion et orchestration de réseau
  - Orchestration et automatisation de centre de données
- WAN défini par logiciel
  - Gestion et orchestration de réseau
  - Routage et commutation

Renseignements supplémentaires à recueillir

- Structure organisationnelle, objectifs de solutions, exigences commerciales, techniques et opérationnelles.
- Politique de sécurité, processus de gestion des incidents de sécurité et procédures de gestion des incidents.
- Documents de classification et de hiérarchisation des ressources.
- Renseignements et politiques sur le trafic normal et permissible du réseau.
- Documentation sur l'identification, la classification et la hiérarchisation des systèmes et des données essentiels.
- Rapports trimestriels d'analyses de vulnérabilité, qui comprennent des détails comme les ports d'écoute, la version des services et les bases de référence ponctuelles des vulnérabilités associées aux ressources essentielles, comme les serveurs et les applications logicielles.
- Situations ou emplacements du réseau où la saisie des paquets en entier n'est peut-être pas autorisée.
- Renseignements sur les stocks et exigences relatives à la topologie, noms des hôtes, adresses IP, chaînes SNMP, mots de passe et tout autre renseignement nécessaire pour activer ou intégrer les composants gérés.

Responsabilités de Cisco

- Gestion de projet :
  - Définir le flux de communication avec le commanditaire de projet et les principales parties prenantes.
  - Vérifier l'état des dépendances, les risques et les problèmes associés à une prestation réussie du service.
  - Agir comme interlocuteur principal pour les procédures de gestion du changement.

- Première séance :
  - Effectuer la première séance dans les quarante (40) jours suivant la réception du bon de commande afin d'examiner le processus d'activation et les activités avec le client et de créer un plan de projet d'activation du service.

- Surveiller la transition et gérer les incidents des composants gérés

Remarque : La collecte d'observations et la première séance doivent être achevées avant la prise en charge des responsabilités de la transition.

- Responsable du suivi des dossiers et du dépannage de la transition pour les technologies prises en charge, comme spécifiées dans le devis.
- Exécuter le plan de transition afin d'effectuer la transition du réseau existant du client vers la gestion des composants gérés par Cisco, ce qui inclut les responsabilités suivantes :
  - Définir un champ d'application global et les étapes
  - Définir les exigences de l'état de préparation, afin d'établir la connexion et l'accès aux composants gérés par Cisco.
  - Définir les renseignements sur les stocks et les exigences relatives à la topologie nécessaires pour activer ou intégrer les composants gérés.
  - Fixer la date de lancement à partir de laquelle Cisco commencera à gérer et surveiller les composants gérés et à laquelle le client pourra accéder au service.
- Mener une séance d'information de fin de transition à la fin des activités de la transition susmentionnée qui comprendra les éléments suivants :
  - Révision du processus d'escalade des incidents.
  - Recommandations en fonction des renseignements analysés auxquelles donner suite, s'il y a lieu.
  - La date de lancement du service de surveillance et de gestion des incidents par le HTTS ARC.

- Surveillance et gestion des incidents des composants gérés.

- Le HTTS ARC est fourni à distance (pas sur site) et donne notamment au client un accès direct à l'équipe fédérale spéciale d'assistance sécurisée par un numéro de téléphone fourni par Cisco. Les objectifs de temps de réponse au client du HTTS ARC sont les suivants :
    - Appels de gravité 1 et 2 : objectif de réponse dans un délai de quinze (15) minutes.
    - Appels de gravité 3 et 4 : objectif de réponse dans un délai de soixante (60) minutes.

Remarque : Les temps de réponse ne visent pas les problèmes signalés à l'aide de Cisco.com ou de tout autre moyen de communication électronique.

- Fournir des services de suivi de dossiers et de dépannage, s'il y a lieu, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours par semaine.
- Fournir un accès en tout temps à des spécialistes en ingénierie qui connaissent le réseau du client pour une résolution plus rapide des problèmes.
- Fournir un service d'assistance au niveau du réseau qui évalue les demandes de services au-delà du niveau des périphériques afin de déterminer et de prendre en charge les symptômes au niveau du réseau.
- Fournir un numéro sans frais dédié. Seuls le numéro de contrat de service et les renseignements de base du profil CCO du client lui seront demandés.
- Surveiller les composants gérés recensés dans le plan de transition.
- Traiter les incidents comme suit :
    - Créer des billets d'incident sur le portail client.
    - Classifier chaque billet d'incident selon une version modifiée des catégories d'incidents du CERT américain trouvées ici :
    - https://www.us-cert.gov/government-users/reporting-requirements
    - Selon les informations connues par Cisco au moment de la création de l'incident, accorder une priorité élevée, moyenne ou faible à tous les incidents en fonction de plusieurs critères comme le type d'infection, la confirmation de l'incident ou le nombre de ressources touchées par l'incident. Les niveaux de priorités sont définis de la façon suivante :
    - Élevé : impact commercial critique ou perte de données pour le client.
    - Moyen : effet négatif pour le client, perte potentielle de données, perte potentielle de service.
    - Faible : effet négatif minime pour le client Pas de perte financière. Pas de perte de données.
    - Aviser par voie électronique les interlocuteurs désignés par le client au sujet des nouveaux incidents.
    - Fournir des recommandations d'atténuation selon leur disponibilité pour l'incident de sécurité associé.
    - Si Cisco prend connaissance d'un incident, Cisco s'efforcera d'informer le point de contact désigné du client pour le service.

Livrables

- Plan de transition
- Séance d'information de fin de transition

Responsabilités du Client

- Collaborer avec le spécialiste en ingénierie de configuration de réseau de Cisco afin de créer les éléments suivants s'ils n'existent pas afin d'aider à la résolution de problèmes et à la mise en œuvre de solutions appropriées :
    - Carte topologique avec réseaux IP
    - Modèles de conception et de configuration
- Exécuter les tâches définies dans le plan de transition en soutien à l'activation du service.
- Fournir un accès électronique raisonnable au réseau du client pour que Cisco puisse fournir le service.
- Signaler directement les problèmes de niveau de gravité 1 et 2 à l'aide du numéro de téléphone fourni par Cisco.
- Examiner les billets d'incidents sur le portail client et fournir dans un délai raisonnable des renseignements pour la résolution et la clôture des billets.
- Mettre en œuvre des solutions d'atténuation recommandées par Cisco dans les meilleurs délais afin d'accélérer la résolution des incidents et d'améliorer la disponibilité de l'infrastructure opérationnelle essentielle du Client.

Définition des termes utilisés

- **Portail client** : application Web fournie au client par Cisco pour donner la meilleure des visibilités au service HTTS ARC, y compris les rapports et billets d'incidents.
- **Billets d'incident** : rapport énuméré contenant les détails d'un incident détecté par le HTTS ARC et nécessitant l'attention du client.
- **ISO** : Organisation internationale de normalisation
- **Incident de sécurité** ou **Incident** : série unique d'événements indésirables ou inattendus en matière de sécurité de l'information, présentant une probabilité importante de compromettre les opérations commerciales et de menacer la sécurité informatique (ISO 27035).