<<Cisco CX Success Tracks Service Description>>
Description du service Cisco CX Success Tracks

Cisco CX Success Tracks offre deux niveaux qui peuvent être achetés avec n'importe quel produit. Ce document décrit ces deux niveaux et leurs caractéristiques respectives.

CX Cloud

L'accès à CX Cloud, un portail Web centralisé, est compris à l'achat d'un produit. CX Cloud est une connexion personnalisée à Cisco pour accéder au soutien, aux connaissances, aux conseils et aux recommandations d'experts Cisco afin d'optimiser la valeur des ressources Cisco. CX Cloud vous permet d'être en relation avec la communauté mondiale d'utilisateurs de Cisco pour transmettre votre expertise, échanger sur des idées et discuter de pratiques exemplaires.

Niveau 1

Cisco fournit des ressources pour soutenir l'exécution et la maintenance des produits. Vous aurez accès aux séances d'information « Demandez aux experts ». Ces séances sont animées par des spécialistes des solutions qui enseignent les pratiques exemplaires en matière d'exploitation de produits. Les centres CX (CX Centers) sont accessibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine afin de vous aider à résoudre les problèmes liés aux produits grâce à Cisco Solution Support. Cet accès simplifie la gestion de dossiers pour les solutions composées de produits de Cisco et d'un partenaire de l'alliance de Solution Support. En outre, vous aurez accès à des informations sur les dossiers d'incidents, à des affichages à jour concernant le parc en place et à de la formation en ligne.

Niveau 2

Cisco vous aidera à atteindre vos objectifs grâce à des programmes d'encadrement individuels et personnalisés. Cisco Solution Support simplifie la gestion des dossiers pour les solutions, dont les produits de Cisco et d'un partenaire de l'alliance de Solution Support. Les fonctionnalités d'interventions proactives vous évitent les arrêts non programmés et vous permettent d'économiser du temps et de l'argent. Vous pouvez également stimuler la productivité et favoriser la rétention du personnel grâce à des ateliers de travaux pratiques et du matériel de préparation à la certification.

Portefeuille Cisco CX Success Tracks

Les fonctionnalités et les services fournis dans chaque catégorie et à chaque niveau sont décrits ci-dessous et doivent être lus parallèlement avec le document « Prestation des services par Cisco », qui est intégré en référence à ce document.

Ressources spécialisées

Les experts font des recommandations et fournissent des conseils sur les pratiques exemplaires et les solutions éprouvées dans tout le secteur afin de vous guider à chaque étape du cycle de vie. L'accès aux programmes ou aux séances d'encadrement est basé sur les droits d'acquisition et la disponibilité des technologies. Les programmes et les séances d'encadrement inutilisés ne peuvent pas être reportés à l'année suivante du contrat.

Principales caractéristiques

1. Groupes « Success Tracks »

Les groupes Success Tracks font référence à un ensemble de communautés en ligne modérées par Cisco où, en plus de faciliter des conversations entre pairs, les experts Cisco répondent aux questions fréquemment posées, animent des forums questions-réponses et fournissent des recommandations sur les produits et services adaptées à des utilisations précises et à des étapes du cycle de vie.

2. Demandez aux experts

Les séances en ligne Demandez aux experts (ATX) tenues en direct sont axées sur des scénarios basés sur vos étapes du cycle de vie. Les experts racontent leur expérience et offrent des pratiques exemplaires concernant une technologie Cisco. Les séances sont suivies d'une période questions-réponses. Vous y apprendrez à parcourir les différentes étapes du cycle de vie des solutions en fonction des pratiques exemplaires.

3. Séances Accélérateurs

Les accélérateurs fournissent des programmes d'encadrement personnalisés individuels basés sur des scénarios en fonction de vos étapes du cycle de vie et des résultats commerciaux pour tous les produits et services. Au cours de ces séances, vous apprenez à évoluer dans les diverses étapes du cycle de vie de solutions complexes en fonction de vos besoins précis.

Soutien de confiance

Le soutien de confiance fournit des services de soutien pour les produits, notamment le soutien technique (TAC), les autorisations de retour de matériel (ARM), les mises à jour de logiciels et le service Solution Support pour accélérer la résolution des problèmes.

Principales caractéristiques

1. Soutien technique

Accès aux CX Centers 24 h sur 24 et 7 jours sur 7. Les centres offrent du soutien pour l'utilisation des produits, la configuration et la résolution de problèmes par téléphone, par ouverture de dossiers sur le Web ou à l'aide d'outils en ligne. Le délai de réponse initial de Cisco sera le suivant :

Temps de réponse	Niveau 1	Niveau 2
Gravité 1	30 minutes	30 minutes
Gravité 2	30 minutes	30 minutes
Gravité 3*	Jour ouvrable suivant	1 heure
Gravité 4*	Jour ouvrable suivant	1 heure

* Pour les appels de gravité 3 et 4 reçus en dehors des heures d'ouverture, Cisco répondra au cours du jour ouvrable suivant.

2. Mises à jour de logiciels

Cisco fournira des solutions ou des correctifs pour résoudre les problèmes logiciels signalés, et vous aurez accès aux mises à jour des logiciels, le cas échéant. La documentation de soutien est accessible à partir du Cisco Software Central.

Document vérifié № EDCS-19647266 Version 7.0 Dernière modification : lundi 20 juin 2022 08:25:57 (HAP) INFORMATIONS PUBLIQUES DE CISCO, Cisco Success Tracks.docx

3. Autorisation de retour de matériel (ARM)

Cisco fournit les services de remplacement de matériel suivants, lorsqu'ils sont offerts. Les services de remplacement avancé sont soumis à des limitations géographiques et de poids. Vous pouvez en vérifier la disponibilité en accédant à la Matrice de disponibilité des services de Cisco.

Options de service pour le matériel	Heures ouvrables, le jour ouvrable suivant[1]	8 x 7 x Jour civil suivant[1]	24 x 7 x 4	24 x 7 x 4 heures sur site	8 x 5 x le jour ouvrable suivant sur site[1]	8 x 7 x le jour civil suivant sur site[1]	24 x 7 x 2	24 x 7 x 2 heures sur site[1]
Remplacement avancé du matériel	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Niveau de service ARM (sur place ou matériel uniquement)	Jour ouvrable suivant	Jour civil suivant	4 heures	4 heures	Jour ouvrable suivant	Jour civil suivant	2 heures	2 heures
Installation de l'ARM	Autonome	Autonome	Autonome	Technicien Cisco	Technicien Cisco	Technicien Cisco	Autonome	Technicien Cisco
Remplacement de matériel	Jours ouvrables et heures d'ouverture	7 jours par semaine, heures d'ouverture	En tout temps	En tout temps	Jours ouvrables Heures ouvrables	7 jours par semaine, heures d'ouverture	En tout temps	En tout temps
La disponibilité des services comprend les jours fériés locaux	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui

Option de soutien sur site : vous pouvez également choisir de planifier l'arrivée de l'ingénieur de projet. Veuillez consulter les tâches de l'ingénieur de projet sur site pour en savoir plus.

- Avec les niveaux de service de 2 heures et de 4 heures, vous pouvez planifier les arrivées de l'ingénieur de projet à toute heure du jour ou de la semaine.
- Avec les niveaux de service du jour civil suivant et du jour ouvrable suivant, les heures d'arrivée de l'ingénieur de projet ont lieu seulement entre 9 h (heure d'arrivée la plus hâtive) et 17 h (heure d'arrivée la plus tardive). Les horaires ne sont disponibles que les jours suivant l'arrivée du matériel.

[1]Pour la livraison au jour civil suivant ou au jour ouvrable suivant, la demande d'ARM doit être créée avant 15 h (heure locale du site de stockage) pour une livraison le jour civil suivant ou le jour ouvrable suivant. Exception : Pour les États-Unis et le Canada, la demande d'ARM doit être créée avant 18 heures HNE. Dans les pays où les services au jour civil suivant et au jour ouvrable suivant ne sont pas offerts, Cisco expédiera l'ARM en tant que livraison le jour même.

Document vérifié № EDCS-19647266 Version 7.0 Dernière modification : lundi 20 juin 2022 08:25:57 (HAP) INFORMATIONS PUBLIQUES DE CISCO, Cisco Success Tracks.docx

Sur site avec option de dépannage : le cas échéant, pour les options de dépannage sur site, à la seule discrétion du centre Cisco TAC, Cisco peut envoyer une trousse renfermant des « pièces de dépannage » avec l'ingénieur de projet. Le centre Cisco TAC peut aussi envoyer un ingénieur de projet au début du processus de dépannage pour obtenir des commentaires concrets afin de diagnostiquer la cause première de votre problème.

4. Cisco Solution Support

Cisco Solution Support offre une expertise centralisée et une gestion de problèmes pour les solutions de Cisco et celles des fournisseurs de produits tiers autorisés par Cisco (« Partenaire de l'alliance Solution Support »). Le service Cisco Solution Support est applicable aux solutions composées de produits Cisco et de produits d'un partenaire de l'alliance Solution Support autorisés par Cisco, (1) lorsque vous obtenez le service pour tous ses produits si le soutien est offert, et (2) lorsqu'un niveau de soutien technique approprié sur tous les produits d'un partenaire de l'alliance Solution Support est acquis pour la solution.

Caractéristiques et avantages :

- Accès à une équipe d'experts en solutions qui jouent le rôle de point de contact principal.
- Le point de contact principal est responsable de résoudre le problème ou de le prendre en charge activement jusqu'à sa résolution par des experts en produits Cisco ou, dans la mesure permise par les partenaires de l'alliance Solution Support, de coordonner vos actions afin de résoudre les problèmes.

Renseignements et analyses

Les renseignements et les analyses vous fournissent des informations concernant le parc installé afin de faciliter les activités de prévision et de planification, d'éviter les pannes et d'optimiser les performances des environnements technologiques existants et nouveaux. L'accès aux programmes ou aux séances d'encadrement est basé sur les droits d'acquisition et la disponibilité des technologies. Des informations précises (par exemple, le numéro de série, les avis de problèmes constatés) peuvent dépendre de leur applicabilité à certains produits Cisco. Les fonctionnalités en matière de renseignements et d'analyses sont tributaires de votre capacité à partager des données, lorsque cela est possible, ainsi que de la disponibilité des données.

Principales caractéristiques

1. Affichage du niveau d'adoption

L'affichage du niveau d'adoption fournit une vue à jour de toutes les licences logicielles Cisco achetées, activées et utilisées, ainsi que les dates d'expiration correspondantes. L'affichage du niveau d'adoption fournit également des informations sur les fonctionnalités logicielles, telles que l'activation des fonctionnalités, l'adoption et l'utilisation, afin de permettre une configuration de produit appropriée.

2. Affichage des ressources et des licences

L'affichage des ressources et des licences vous aide à mieux comprendre et à gérer votre environnement technologique Cisco en affichant une liste à jour des produits qui ont été achetés ou déployés. Vous verrez des informations sur le modèle et le numéro de série, les licences et les conditions contractuelles, les dernières versions du système d'exploitation, l'emplacement d'installation et le contrat de soutien. Il est possible de retrouver des ressources particulières à l'aide de filtres intégrés ou d'une recherche par mot-clé.

Document vérifié № EDCS-19647266 Version 7.0 Dernière modification : lundi 20 juin 2022 08:25:57 (HAP) INFORMATIONS PUBLIQUES DE CISCO, Cisco Success Tracks.docx

3. Résolution rapide des problèmes

La résolution rapide des problèmes automatise la collecte de données et le diagnostic lors de l'ouverture d'une demande d'assistance, ce qui permet aux experts Cisco de diagnostiquer les problèmes plus rapidement et de recommander la solution la plus appropriée pour résoudre le problème.

4. Avis de sécurité

Les avis de sécurité vous aident à surveiller et à repérer les risques et les problèmes à l'échelle de l'infrastructure grâce aux notifications, aux rapports et aux recommandations correctives de l'équipe chargée de traiter les incidents liés à la sécurité des produits (PSIRT) pour hiérarchiser et maîtriser les pannes, la dégradation des performances, le soutien ou les incidents.

5. Avis de problème constaté

Les avis de problèmes constatés fournissent une analyse et des rapports, pour l'ensemble du matériel et des logiciels, qui déterminent et effectuent le suivi des produits Cisco concernés par un avis de problème Cisco et par des risques possibles.

6. Bogues en matière de priorité

Les bogues en matière de priorité diagnostiquent et détaillent les failles des produits et des logiciels pour que vous puissiez en gérer les risques et en résoudre les problèmes au cours de la maintenance, de l'exploitation et de la mise à niveau.

7. Gestion des dossiers

La gestion des dossiers affiche des informations sur les demandes d'assistance envoyées à Cisco, notamment des rapports indiquant le nombre de demandes ouvertes et fermées, les nouvelles demandes créées au cours du mois dernier, les demandes ARM et les demandes d'assistance par niveau de gravité. Vous pouvez également créer des demandes d'assistance et des dossiers de recherche en utilisant des mots-clés et des filtres.

8. Indicateurs de rendement clés de gestion des dossiers

Les indicateurs de rendement clé (IRC) de gestion des dossiers utilisent des données opérationnelles de soutien pour surveiller et suivre les IRC. En visualisant les IRC de gestion des dossiers, vous pouvez surveiller les indicateurs de rendement opérationnels clés, déterminer les tendances en matière de rendement des demandes de service et mesurer l'efficacité opérationnelle de la gestion des problèmes.

9. Versions logicielles optimales

La fonction Versions logicielles optimales vous permet de sélectionner la version logicielle appropriée lors de la mise à jour de vos logiciels. À partir de CX Cloud, vous verrez les versions de mises à jour logicielles suggérées pour votre environnement. Chaque version suggérée est accompagnée d'une liste de bogues applicables, de PSIRT et d'avis de problèmes qui sont résolus ou apparus dans la version.

10. Gestion automatisée des défaillances

La gestion automatisée des défaillances surveille votre environnement technologique pour détecter les défaillances en examinant les journaux. Elle peut également créer une demande de service auprès de Cisco lorsqu'une défaillance est détectée.

Document vérifié № EDCS-19647266 Version 7.0 Dernière modification : lundi 20 juin 2022 08:25:57 (HAP) INFORMATIONS PUBLIQUES DE CISCO, Cisco Success Tracks.docx

11. Vérifications de la conformité réglementaire

Les vérifications de la conformité réglementaire effectuent des vérifications sur demande ou planifiées au niveau du système afin de déterminer les configurations d'appareils ou de produits qui ne sont pas conformes aux normes de l'industrie, telles que PCI et HIPAA.

12. Vérifications des mécanismes de réduction des risques

La fonction de vérification des mécanismes de réduction des risques contrôle l'environnement technologique et repère les produits qui présentent des conditions associées à des risques accrus. Une fois que des produits sont perçus comme étant un facteur de risque, il est possible de créer un plan de correction pour réduire les risques.

Amélioration de la valeur des produits et services

Cisco investit continuellement dans les améliorations et les nouvelles fonctionnalités du CX Cloud. Il planifie jusqu'à quatre versions ciblées par an pour y ajouter des fonctionnalités, des renseignements et des analyses. Les prix applicables à un niveau de service ne changent pas à la suite de ces améliorations de valeur au cours d'une entente de service (y compris pour les ententes sur plusieurs années); toutefois, à mesure que Cisco innove et offre une valeur supérieure, le prix courant pourrait augmenter au moment du renouvellement et les remises appliquées lors de l'achat initial pourraient ne plus s'appliquer.

Apprentissage contextuel

L'apprentissage contextuel fournit du matériel de formation conçu pour développer les compétences et les capacités techniques de vos effectifs et pour vous aider à atteindre vos objectifs commerciaux rapidement et efficacement. L'accès aux postes ou aux séances basées sur les fonctionnalités peut être limité en fonction des droits d'acquisition et de la disponibilité de la technologie. Les postes ou les séances inutilisés ne peuvent être reportés à l'entente contractuelle de l'année suivante.

Principales caractéristiques

1. Formation en ligne

Formations et pratiques exemplaires sur demande concernant les technologies Cisco, structurées en plusieurs modules d'apprentissage et de leçons. Les cours et le contenu peuvent comprendre du contenu exclusif comme des guides de conception, de déploiement et de mise en œuvre, des procédures de test, des préparations d'infrastructure et des listes de contrôle développées par les experts Cisco en fonction des expériences de projets. Cisco fournit un accès au contenu de formation Premium sur les produits actuels et nouveaux.

2. Ateliers pratiques à distance

Accès en ligne aux ateliers de formation et aux guides de travaux pratiques comprenant des instructions relatives aux exercices pratiques. Vous avez accès aux versions les plus récentes du matériel et des logiciels, et non à des simulations, et à un atelier qui vous permet de créer votre propre environnement pour tester les configurations réseau. L'accès doit être réservé.

3. Préparation à la certification

Accès sur demande à des cours de formation complets, aux pratiques exemplaires et aux questions complexes en matière de certifications de carrière et de spécialisation de Cisco. Des questions pratiques permettent aux candidats de se préparer pour les examens de certification Cisco. Cisco fournit un accès au matériel de préparation à la certification relative aux technologies Cisco.

Document vérifié № EDCS-19647266 Version 7.0 Dernière modification : lundi 20 juin 2022 08:25:57 (HAP) INFORMATIONS PUBLIQUES DE CISCO, Cisco Success Tracks.docx

Expertise spécialisée Success Tracks

L'expertise spécialisée Success Tracks est offerte à l'achat du niveau 2 en tant qu'ajout facultatif indépendant qui optimise l'expérience numérique de Success Tracks et de CX Cloud. Ces ajouts fournissent une expertise approfondie en analyse et en connaissances essentielles afin de prendre en charge un vaste éventail de solutions technologiques. Les deux caractéristiques clés décrites ci-dessous peuvent être achetées ensemble ou séparément.

Principales caractéristiques

1. Services Scrum

Les services Scrum fournissent des compétences architecturales pour soutenir vos projets et prendre en charge de manière proactive les principales initiatives tout au long de votre cycle de vie avec des engagements d'experts flexibles. Cela comprend la planification architecturale, la conception technique et la gestion de la sécurité. En outre, vous recevrez une évaluation, une analyse, une mise en œuvre et des tests du nuage.

2. Expert-service

Vous aurez accès à des ressources d'experts pour votre scénario. Vous aurez accès à (1) un architecte de solution pour guider votre vision, votre stratégie et votre développement d'architecture, (2) un ingénieur-conseil pour guider les conceptions techniques, la mise en œuvre et les opérations, ou (3) un gestionnaire de projet pour diriger et gérer le plan de projet, les horaires et l'utilisation des ressources.

Document vérifié № EDCS-19647266 Version 7.0 Dernière modification : lundi 20 juin 2022 08:25:57 (HAP) INFORMATIONS PUBLIQUES DE CISCO, Cisco Success Tracks.docx

Inscriptions à Cisco CX Success Track

Cette description d'inscriptions répertorie les fonctionnalités de CX Cloud disponibles et applicables aux différents niveaux d'inscriptions du programme Success Track.

Veuillez consulter les tableaux ci-dessous pour voir les mises à jour apportées à chacune des inscriptions offertes en matière de catégorie de service et de caractéristiques.

Inscription	Catégorie de service	Caractéristiques	Niveau 1	Niveau 2
Campus Network	Ressources spécialisées	Groupes « Success Tracks »	●	●
		Demandez aux experts	●	●
		Séances Accélérateurs		●
	Soutien de confiance	Mises à jour de logiciels	●	●
		Mises à jour des logiciels SE du matériel	●	●
		Soutien technique 24x7	●	●
		Autorisation de retour de matériel	●	●
		Cisco Solution Support	●	●
	Renseignements et analyses	Affichage du niveau d'adoption	●	●
		Affichage des ressources et des licences	●	●
		Résolution rapide des problèmes	●	●
		Avis de sécurité	●	●
		Avis de problème constaté	●	●
		Bogues en matière de priorité	●	●
		Gestion des dossiers	●	●
		Indicateurs de rendement clés pour la gestion des dossiers		●
		Versions logicielles optimales		●
		Gestion automatisée des défaillances		●
		Vérifications de la conformité réglementaire		●
		Vérifications des mécanismes de réduction des risques		●
	Apprentissage contextuel	Formation en ligne	●	●
		Ateliers pratiques à distance		●
		Préparation à la certification		●
	Expertise spécialisée Success Tracks	Services Scrum		Modules complémentaires
		Expert-service		Modules complémentaires

Document vérifié № EDCS-19647266 Version 7.0 Dernière modification : lundi 20 juin 2022 08:25:57 (HAP) INFORMATIONS PUBLIQUES DE CISCO, Cisco Success Tracks.docx

Inscription	Catégorie de service	Caractéristiques	Niveau 1	Niveau 2
Réseau en nuage	Ressources spécialisées	Groupes « Success Tracks »	●	●
		Demandez aux experts	●	●
		Séances Accélérateurs		●
	Soutien de confiance	Mises à jour de logiciels	●	●
		Mises à jour des logiciels SE du matériel	●	●
		Soutien technique 24x7	●	●
		Autorisation de retour de matériel	●	●
		Cisco Solution Support	●	●
	Renseignements et analyses	Affichage du niveau d'adoption		
		Affichage des ressources et des licences	●	●
		Résolution rapide des problèmes		
		Avis de sécurité	●	●
		Avis de problème constaté	●	●
		Bogues en matière de priorité		
		Gestion des dossiers	●	●
		Indicateurs de rendement clés pour la gestion des dossiers		●
		Versions logicielles optimales		
		Gestion automatisée des défaillances		
		Vérifications de la conformité réglementaire		
		Vérifications des mécanismes de réduction des risques		
	Apprentissage contextuel	Formation en ligne	●	●
		Ateliers pratiques à distance		●
		Préparation à la certification		●
	Expertise spécialisée Success Tracks	Services Scrum		Modules complémentaires
		Expert-service		Modules complémentaires

Document vérifié № EDCS-19647266 Version 7.0 Dernière modification : lundi 20 juin 2022 08:25:57 (HAP) INFORMATIONS PUBLIQUES DE CISCO, Cisco Success Tracks.docx

Inscription	Catégorie de service	Caractéristiques	Niveau 1	Niveau 2
Informatique de centre de données	Ressources spécialisées	Groupes « Success Tracks »	●	●
		Demandez aux experts	●	●
		Séances Accélérateurs		●
	Soutien de confiance	Mises à jour de logiciels	●	●
		Mises à jour des logiciels SE du matériel	●	●
		Soutien technique 24x7	●	●
		Autorisation de retour de matériel	●	●
		Cisco Solution Support	●	●
	Renseignements et analyses	Affichage du niveau d'adoption		
		Affichage des ressources et des licences	●	●
		Résolution rapide des problèmes		
		Avis de sécurité	●	●
		Avis de problème constaté	●	●
		Bogues en matière de priorité		
		Gestion des dossiers	●	●
		Indicateurs de rendement clés pour la gestion des dossiers		●
		Versions logicielles optimales		
		Gestion automatisée des défaillances		
		Vérifications de la conformité réglementaire		
		Vérifications des mécanismes de réduction des risques		
	Apprentissage contextuel	Formation en ligne	●	●
		Ateliers pratiques à distance		●
		Préparation à la certification		●
	Expertise spécialisée Success Tracks	Services Scrum		Modules complémentaires
		Expert-service		Modules complémentaires

Document vérifié № EDCS-19647266 Version 7.0 Dernière modification : lundi 20 juin 2022 08:25:57 (HAP) INFORMATIONS PUBLIQUES DE CISCO, Cisco Success Tracks.docx

Inscription	Catégorie de service	Caractéristiques	Niveau 1	Niveau 2
Opérations sécurisée et intégrée (ISO)	Ressources spécialisées	Groupes « Success Tracks »	●	●
		Demandez aux experts	●	●
		Séances Accélérateurs		●
	Soutien de confiance	Mises à jour de logiciels	●	●
		Mises à jour des logiciels SE du matériel		
		Soutien technique 24x7	●	●
		Autorisation de retour de matériel		
		Cisco Solution Support	●	●
	Renseignements et analyses	Affichage du niveau d'adoption	●	●
		Affichage des ressources et des licences	●	●
		Résolution rapide des problèmes		
		Avis de sécurité		
		Avis de problème constaté		
		Bogues en matière de priorité		
		Gestion des dossiers	●	●
		Indicateurs de rendement clés pour la gestion des dossiers		
		Versions logicielles optimales		
		Gestion automatisée des défaillances		
		Vérifications de la conformité réglementaire		
		Vérifications des mécanismes de réduction des risques		
	Apprentissage contextuel	Formation en ligne	●	
		Ateliers pratiques à distance		●
		Préparation à la certification		●
	Expertise spécialisée Success Tracks	Services Scrum		Modules complémentaires
		Expert-service		Modules complémentaires

Document vérifié № EDCS-19647266 Version 7.0 Dernière modification : lundi 20 juin 2022 08:25:57 (HAP) INFORMATIONS PUBLIQUES DE CISCO, Cisco Success Tracks.docx

Annexe A : Offrez une expertise spécialisée Success Tracks

Expertise spécialisée Success Tracks

Les achats facultatifs de modules complémentaires d'expertise spécialisée Success Tracks comprennent notamment les services-experts et les services Scrum, et sont offerts en plus de votre achat de niveau 2.

1. Services Scrum

Les services Scrum vendus sont utilisés de pair avec le service Success Tracks de niveau 2 de votre choix afin d'offrir des fonctionnalités de consultation supplémentaires pour compléter les services Success Tracks achetés. Les catégories de projets pouvant être achetés comprennent les suivantes :

- planification et architecture
- ingénierie de la conception
- planification de la mise en œuvre.
- Sécurité et gestion des menaces
- tests
- évaluation et analyse
- transformation des services en nuage

Les services Scrum achetés figureront comme suit dans le devis. Les activités et les livrables de ces projets peuvent comprendre ce qui suit :

Type de projet	Activités	Livrables
Planification et architecture	• La stratégie et la planification de l'architecture contribuent à élaborer une stratégie ou à planifier l'adoption et le soutien de solutions de Cisco. • La définition de l'architecture aide le service à la clientèle à créer des feuilles de route pour l'adoption de technologies. • La gestion de l'architecture vous aide à évaluer et à interpréter les besoins de l'entreprise pour développer une approche et une stratégie de gestion de l'architecture, un plan multigénérationnel et un modèle d'architecture cible. • La stratégie et l'analyse vous aident à développer ou à faire évoluer l'infrastructure actuelle ou à définir une stratégie pour une nouvelle solution technologique Cisco.	• Document de vision et de stratégie pour la gestion de l'architecture • Document sur l'architecture cible • Plan multigénérationnel • Rapport sur la stratégie et l'analyse • Rapport d'évaluation de l'état de préparation de l'architecture • Document sur la solution liée à l'architecture

Document vérifié № EDCS-19647266 Version 7.0 Dernière modification : lundi 20 juin 2022 08:25:57 (HAP) INFORMATIONS PUBLIQUES DE CISCO, Cisco Success Tracks.docx

	• La gestion de la transformation fournit un soutien pour aider le client à aligner et à prioriser les projets. Le soutien peut inclure la gouvernance de la transformation, la gestion de l'alignement et de la feuille de route, la gestion financière, la gestion des ressources, la gestion du changement, la gestion des processus. • L'évaluation de l'état de préparation de l'architecture fournit des observations sur le plan de l'infrastructure actuelle pour permettre la prise en charge d'infrastructures additionnelles, y compris le matériel, les logiciels, la conception, les liens et l'alimentation. • Le développement de l'architecture recommande un processus d'élaboration d'une approche au développement de l'architecture dans laquelle les exigences commerciales et organisationnelles ainsi que les exigences du système sont définies, analysées, synthétisées, mises en œuvre et évoluées de manière agile tout au long du cycle de vie de cette architecture.	
Ingénierie de la conception	• Le soutien permanent à la conception vous aide en offrant des conseils et des recommandations sur l'ajout de modifications à vos conceptions. • La mise au point de la conception permet d'offrir des conseils et une assistance dans l'élaboration ou l'amélioration des conceptions de l'infrastructure de Cisco. • Le soutien pour les modifications de conception consiste en une aide pour évaluer la faisabilité et les répercussions possibles des modifications proposées à vos conceptions.	• Document de conception • Rapport sur les recommandations de prise en charge des modifications de conception
Planification de la mise en œuvre	• Le soutien à la planification et à la mise en œuvre de la migration aide votre personnel technique à évaluer les changements de conception de solution, les dépendances ainsi que les processus et la documentation concernés. • Le soutien à la mise en œuvre est axé sur la transition entre votre planification et votre conception et la mise en œuvre ou l'expansion d'une solution de conception.	• Rapport de recommandation sur la planification et la mise en œuvre de la migration • Rapport sur les recommandations relatives à la mise en œuvre de la solution

Document vérifié № EDCS-19647266 Version 7.0 Dernière modification : lundi 20 juin 2022 08:25:57 (HAP) INFORMATIONS PUBLIQUES DE CISCO, Cisco Success Tracks.docx

évaluation et analyse	• Le service d'évaluations des technologies définit les lacunes et vous aide en formulant des recommandations pour l'optimisation de la capacité, de la fiabilité, de la performance générale ou de la sécurité des produits. • Le service d'évaluation de la résilience évalue la résilience et la disponibilité pour permettre un réseau et des services d'application sécuritaires, fiables et de grande qualité. L'évaluation est axée sur les améliorations de la résilience et de la disponibilité à l'architecture et aux opérations des produits. • Le service d'évaluation de vérification des radiofréquences (RF) étudie l'environnement des radiofréquences, fournit une analyse et formule des recommandations pour l'optimisation de la couverture et des performances des radiofréquences. • Le service d'évaluation des radiofréquences de réseau local sans fil examine la propagation du signal des radiofréquences et fournit des recommandations pour optimiser le placement du point d'accès sans fil. • L'évaluation de la sécurité des solutions sans fil consiste à évaluer le déploiement de votre environnement sans fil afin de repérer les vulnérabilités dans votre immeuble. • L'évaluation de l'architecture de sécurité réseau cerne les écarts et les failles de sécurité dans le réseau par rapport aux pratiques exemplaires en matière de sécurité de Cisco. • L'évaluation de la sécurité des périphériques réseau vous aide à analyser les configurations des périphériques pour contribuer à détecter les lacunes de sécurité et produit des recommandations pour corriger les lacunes cernées dans les configurations.	• Rapport d'évaluation des technologies • Rapport d'évaluation de la résilience • Document de vérification des radiofréquences • Rapport d'analyse du site • Rapport d'évaluation sur la sécurité des solutions sans fil • Rapport sur l'évaluation de l'architecture de sécurité du réseau • Rapport d'évaluation de la sécurité des périphériques réseau

Document vérifié № EDCS-19647266 Version 7.0 Dernière modification : lundi 20 juin 2022 08:25:57 (HAP) INFORMATIONS PUBLIQUES DE CISCO, Cisco Success Tracks.docx

Sécurité et gestion des menaces	• Le test d'intrusion dans le réseau consiste à mener des tests externes ou internes sur un seul réseau du client afin de vous aider à repérer les vulnérabilités exploitables et celles présentant un risque élevé; il s'agit d'une occasion d'évaluer l'efficacité des investissements en matière de sécurité dans le cadre d'une attaque simulée. • Les équipes Cisco Red Team et Purple Team effectuent des tests pour accéder au réseau et aux systèmes du client. La simulation de tentatives d'intrusion peut effectuer de la surveillance du niveau de sécurité et de la gestion de la sécurité et permet de déterminer si vos défenses peuvent empêcher ou détecter les menaces modernes. Vous êtes tenu de fournir les autorisations et les consentements nécessaires pour permettre la réalisation de tels tests. • La segmentation de la sécurité permet de développer une architecture de stratégie de segmentation de la sécurité du réseau d'entreprise. Cette stratégie et cette architecture présenteront un ensemble de modèles de conception relatifs à la segmentation de la sécurité, ou à des enclaves de sécurité, qui comprendra les capacités de contrôle technique requises ainsi qu'un diagramme sur la mise en œuvre logique de chaque segment. • La planification des interventions en cas d'incident est axée sur la planification de la préparation aux incidents informatiques afin de vous aider à vous préparer et à réduire la probabilité et les effets d'un incident.	• Document sur les tests d'intrusion dans le réseau • Rapport de l'équipe Red Team de Cisco • Rapport de l'équipe Purple Team de Cisco • Document sur la stratégie de conception de l'architecture de segmentation • Rapport sur l'évaluation de l'état de préparation • Plan d'intervention en cas d'incident de sécurité • Guide d'intervention en cas d'incident de sécurité
tests	• Le service de stratégie de test et d'examen du plan vous aide en lui fournissant une assistance dans l'évaluation des activités du client et des exigences et de contraintes d'essais opérationnels, en analysant les domaines de priorité aux fins d'examen ou d'amélioration. • L'évaluation de la stratégie de validation des tests et des laboratoires examine les pratiques et les principes de validation des tests actuels du client en matière de cohérence et d'automatisation de la conception, du développement et du déploiement des plans de test.	• Stratégie de test et de laboratoire • Plan de test

Document vérifié № EDCS-19647266 Version 7.0 Dernière modification : lundi 20 juin 2022 08:25:57 (HAP) INFORMATIONS PUBLIQUES DE CISCO, Cisco Success Tracks.docx

transformation des services en nuage	• Le service de consultation relatif au nuage vous aide à harmoniser des stratégies basées sur les visions de l'entreprise, chaque objectif commercial étant décomposé en objectifs de TI afin d'effectuer l'évaluation et l'harmonisation aux fins d'activation des capacités de nuage requises.	• Rapport consultatif sur le nuage

Responsabilités de Cisco :

- Travailler avec vous sur les projets et les activités convenus d'un commun accord dans le cadre de la présente description de service dans les limites de la portée précisée dans le devis.
- Les projets et activités spécifiques aux services Scrum seront examinés lors de la réunion de lancement. Lors de la réunion de lancement, le format des demandes écrites et des réponses sera convenu d'un commun accord.
- Créer un rapport trimestriel qui comprendra :
    - l'état des projets
    - les activités réalisées
    - les livrables fournis
    - la quantité de travail restant sur le projet
    - la quantité de service Scrum fournie et la quantité de service Scrum restante pour la période de service actuelle
- Cisco répondra à vos demandes écrites dans les trois (3) jours ouvrables suivants la réception de la demande.

Responsabilités du client :

- Travailler avec Cisco sur les projets et activités convenus d'un commun accord dans le cadre de la présente description de service.
- Les projets et activités spécifiques aux services Scrum seront examinés lors de la réunion de lancement.
- Planifier une réunion trimestrielle facultative pour passer en revue le rapport trimestriel de Cisco.
- Soumettre les demandes par écrit au gestionnaire de projet de Cisco en utilisant le format convenu d'un commun accord lors de la réunion de lancement. Si vous ne recevez pas de réponse dans les trois (3) jours ouvrables, présentez un document pour la résolution lors de la réunion trimestrielle.

Exigences :

- Les services Scrum doivent être utilisés avec au moins un service Success Tracks de niveau 2. Ces services auront les mêmes dates de fin de service que le niveau de service Success Tracks associé. Les services Scrum sont spécifiquement offerts comme ajout aux niveaux de service Success Tracks de niveau 2 et non comme offres de service à taux horaire ou offres en temps et matériel.
- Cisco demeure responsable de l'affectation, de la supervision et de la direction des personnes qui fournissent ce service et peut affecter une personne différente à tout moment. Cisco n'est pas tenue d'effectuer des changements de personnel en fonction de modifications relatives à la charge de travail ou au type de travail. Cisco évaluera l'expérience nécessaire et affectera des ressources en fonction des produits livrables convenus.

Document vérifié № EDCS-19647266 Version 7.0 Dernière modification : lundi 20 juin 2022 08:25:57 (HAP) INFORMATIONS PUBLIQUES DE CISCO, Cisco Success Tracks.docx

- Les services Scrum utiliseront les services Success Tracks de niveau 2 achetés, ainsi que les outils et le personnel mis à disposition par vous. Cisco peut recommander des outils Cisco ou de tiers qui pourraient bénéficier à un projet spécifique. Vous êtes responsable de l'évaluation et, le cas échéant, de l'achat de ces articles supplémentaires. Les services Scrum ne sont pas responsables de fournir de l'équipement, des outils, des produits ou des services non achetés ou fournis par vous.
- La prestation de services Scrum peut se faire à distance ou sur site (aux emplacements où Cisco met ces services à disposition et conformément à la loi en vigueur), comme spécifié dans le devis.
- Ce service ne peut pas être utilisé pour un projet dans lequel il pourrait y avoir un conflit d'intérêts ou une apparence de conflit d'intérêts organisationnel gouvernemental ou un conflit similaire.
- Tous les services seront fournis pendant les heures de travail, sauf dans le cas d'un accord préalable entre Cisco et vous.
- Ce service est lié uniquement à l'infrastructure Cisco. Cisco collaborera avec les experts fournis par vous pour ce qui a trait aux technologies et aux équipements tiers, selon ce que Cisco jugera nécessaire et pratique. Cisco ne sera pas responsable des résultats liés aux appareils tiers et ne pourra pas effectuer des activités directement sur l'équipement tiers.
- Ce service rend uniquement les ressources disponibles telles que décrites dans la présente description de service. Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour mener à bien les activités convenues lors de la réunion de lancement du mandat et des planifications ultérieures. Cependant, Cisco ne garantit pas qu'un projet sera terminé avec succès à la date de fin prévue du projet ou avant la fin de la durée du service. Toute la prestation de services Scrum cessera et sera considérée comme terminée le dernier jour ouvrable de la période de service.

2. Expert-service

Les services Scrum vendus sont utilisés de pair avec le service Success Tracks de niveau 2 afin d'offrir des fonctionnalités de consultation supplémentaires pour compléter les services Success Tracks achetés. Le service d'expert-service peut comprendre l'avantage de ressources et de compétences qui ne vous serait pas accessible autrement, l'accès aux outils, aux analyses, aux logiciels, aux ressources de connaissances et aux systèmes Cisco lors de la consultation ou de la gestion de projet.

- Vous pouvez acheter les rôles d'expert-service suivants :
    - Ingénieur-conseil : Cisco fournit des conseils et des recommandations à l'appui de vos objectifs en matière de conception, de mise en œuvre, d'exploitation et de transfert de connaissances pour une technologie, une architecture ou une solution spécifique, comme indiqué dans le devis.
    - Architecte de solution : Cisco fournit des conseils et des recommandations à l'appui de la vision de votre architecture, développement, stratégie et alignement des normes d'architecture pour une technologie, une architecture ou une solution spécifique, comme indiqué dans le devis.
    - Chef de projet : Cisco fournit un chef de projet chargé de vous assister dans (a) la création du plan de projet et du calendrier du projet et (b) la coordination des ressources, des tâches et des produits livrables de Cisco, tels qu'ils ont été achetés par vous à l'appui des objectifs du client pour les solutions ou les technologies Cisco identifiées dans le devis.

Document vérifié № EDCS-19647266 Version 7.0 Dernière modification : lundi 20 juin 2022 08:25:57 (HAP) INFORMATIONS PUBLIQUES DE CISCO, Cisco Success Tracks.docx

Responsabilités de Cisco :

- Travailler avec Cisco sur les projets et activités convenus d'un commun accord dans le cadre de la présente description de service.
- Lors de la réunion de lancement, le format des demandes écrites et des réponses sera convenu d'un commun accord.
- Créer un rapport trimestriel qui comprendra :
    - l'état des projets
    - les activités réalisées
    - les livrables fournis
    - la quantité de service fournie et la quantité de service qui reste dans la période de service actuelle
- la réponse à vos demandes écrites dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de la demande.

Responsabilités du client :

- Travailler avec Cisco sur les projets et les activités convenus d'un commun accord dans le cadre de ce service dans les limites de la portée précisée dans le devis.
- Planifier une réunion trimestrielle pour passer en revue le rapport trimestriel fourni par Cisco.
- Soumettre les demandes par écrit au gestionnaire de projet de Cisco en utilisant le format convenu d'un commun accord lors de la réunion de lancement. Si vous ne recevez pas de réponse dans les trois (3) jours ouvrables, présentez un document pour la résolution lors de la réunion trimestrielle.
- L'expert-service doit être utilisé de pair avec au moins un service Success Tracks de niveau 2. Ce service aura les mêmes dates de fin de service que le niveau de service Success Tracks associé. Plusieurs mandats d'expert-service peuvent être achetés.
- Vous ne pouvez pas remplacer ni changer le type de rôle de l'expert-service acheté ou l'architecture comme indiqué dans le devis. Le rôle d'expert-service et, le cas échéant, l'architecture seront précisés dans le devis.
- Cisco demeure responsable de l'affectation, de la supervision et de la direction de certaines personnes. Cisco peut changer de personne à tout moment pour fournir ce service. Cependant, une (1) seule personne sera disponible pour assumer les responsabilités de ce service à tout moment. Le service d'expert-service est fourni uniquement comme supplément à prix fixe pour le service Success Tracks de niveau 2 et non comme offre de service à taux horaire ou offre en temps et matériel.
- Ce service ne peut pas être utilisé pour un projet dans lequel il pourrait y avoir un conflit d'intérêts ou une apparence de conflit d'intérêts organisationnel gouvernemental ou un conflit similaire.
- La prestation de services d'expert-service peut se faire à distance ou sur site (aux emplacements où Cisco met ces services à disposition et conformément à la loi en vigueur), comme spécifié dans le devis.
- Le travail sera effectué pendant les heures de travail, sauf dans le cas d'un accord préalable entre Cisco et vous.
- Ce service rend uniquement les ressources disponibles telles que décrites dans la présente description de service. Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour mener à bien les activités convenues lors de la réunion de lancement du mandat et des planifications ultérieures. Cependant, Cisco ne garantit pas qu'un projet sera terminé avec succès à la date de fin prévue du projet ou avant la fin de la durée du service. Toute la prestation de services par ce service cessera et sera considérée comme terminée le dernier jour ouvrable de la durée des services.

Restrictions

Les limites suivantes s'appliquent à tous les services :

Services sur site

Les services sur site seront fournis sous réserve de disponibilité. Si l'une des parties a des motifs raisonnables de le croire nécessaire selon la loi applicable, les parties travailleront ensemble pour documenter les raisons et les justifications des services sur site avant que les services sur site ne soient exécutés : ces derniers seront limités par ces raisons et justifications. Sauf dans le cas d'un accord contraire de Cisco, les déplacements se feront à l'emplacement des services prévu dans le devis. Les services sur site ne sont pas disponibles et seront remplacés par des services à distance si Cisco estime que la prestation des services sur site peut présenter un risque pour la santé ou la sécurité ou si Cisco est empêché de fournir des services sur site en vertu de la législation ou de la réglementation applicable.

Clients fédéraux des États-Unis et autres clients gouvernementaux

Cisco reconnaît que les clients du gouvernement fédéral des États-Unis, d'autres agences gouvernementales ainsi que des clients gouvernementaux de l'extérieur des États-Unis peuvent avoir certaines exigences ou restrictions réglementées ou propres au gouvernement. Les aspects de ce service qui répondent à ces exigences seront fournis au gouvernement fédéral dès qu'ils seront accessibles. Veuillez communiquer avec votre équipe Cisco chargée du compte pour savoir quand certaines fonctionnalités pourraient être accessibles.

Les offres de service futures sont sujettes à des modifications, et leur disponibilité n'est pas garantie.

Document vérifié № EDCS-19647266 Version 7.0 Dernière modification : lundi 20 juin 2022 08:25:57 (HAP) INFORMATIONS PUBLIQUES DE CISCO, Cisco Success Tracks.docx