<< Service Description:>>
<<Cisco Secure Agile Exchange Lifecycle Management Service >>
Description du service :
Service de gestion du cycle de vie pour la solution SAE (Secure Agile Exchange)

Description des services : Ce document décrit l'offre d'abonnement au Service de gestion du cycle de vie pour la solution SAE (Secure Agile Exchange).

Incorporation par renvoi : le glossaire, la liste des services non couverts et les directives de gravité publiés sur le site http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ sont incorporés par renvoi dans la présente description de service.

Si vous avez acheté les Services directement auprès de Cisco, votre **Contrat-cadre** (tel qu'il est défini dans le glossaire mentionné précédemment) est également incorporé par renvoi. En cas de divergence entre la présente description de service et les documents énumérés ci-dessus, c'est la description de service qui prévaudra.

Si vous avez acheté les services auprès d'un revendeur agréé Cisco, alors votre Contrat, s'il y a lieu, est conclu entre vous et votre revendeur agréé Cisco. De ce fait, la présente description de service n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un Contrat entre vous et Cisco. Votre revendeur agréé Cisco doit vous fournir une copie de la présente description de service ainsi que de tout document connexe. Vous pouvez également en obtenir une copie à l'adresse www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice.

Ce Service est destiné uniquement au déploiement sur site hébergé par le Client. Ce Service vise à accompagner un accord de soutien en vigueur pour des produits Cisco. Il n'est offert que si tous les produits du réseau du Client sont pris en charge par un minimum de services de base, comme Smart Net Total Care ou les services SP Base. Cisco s'engage à fournir le Service décrit ci-dessous, s'il est disponible, tel qu'il est sélectionné et détaillé sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco fournira un devis pour les Services (le « Devis ») précisant l'étendue et la durée des Services. Cisco exige un Bon de commande faisant référence à un Devis valide de Cisco qui a été accepté.

Responsabilités générales de Cisco

- Le Service de gestion du cycle de vie pour la solution SAE comporte les services décrits ci-dessous, que Cisco fournira pour l'infrastructure de la solution SAE du Client pendant les heures d'ouverture normales.
- Cisco n'est pas responsable de fournir des licences logicielles dans le cadre de ce Service, y compris des mises à jour ou des mises à niveau. Dans la présente, les références à la mise à jour de logiciel se limitent au service de mise à jour et n'en prévoient pas la fourniture ni ne rendent disponible le logiciel mis à jour.
- Cisco déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour respecter sensiblement les stratégies de sécurité raisonnables du Client, le cas échéant, à condition que de telles stratégies : ne contredisent pas les politiques de Cisco, ne modifient ou n'entrent pas en conflit avec le Contrat ou la présente Description de service, ou ne risquent pas d'exposer Cisco à une nette augmentation des risques ou des coûts en se conformant à de telles stratégies.
- Les Services sont fournis à distance, sauf indication contraire expresse dans la présente description de services.

Responsabilités générales du Client

- Obtenir les licences logicielles pertinentes et valides, y compris notamment les licences pour les mises à jour décrites dans le présent document.
- Fournir une bande passante et une latence réseau suffisantes.
- Fournir un réseau routable.
- Fournir une assistance pour le dépannage réseau afin de faciliter la définition et la résolution des problèmes liés à la cause première en cas d'interruption ou de perturbation du service.
- Si des travaux sur site doivent être exécutés, accorder l'accès à l'installation appropriée afin que Cisco puisse faire fonctionner le système.

- Le Client fournira de façon immédiate à Cisco les données techniques nécessaires et demandées de manière raisonnable (p. ex. les schémas du réseau), ainsi que d'autres renseignements afin que Cisco puisse fournir les Services en temps opportun.
- Le Client devra gérer tous les produits ou services tiers qui n'entrent pas dans le champ d'applications des Services.
- Fournir des renseignements sur les procédures d'exploitation standard du Client liées à ses pratiques commerciales, à sa nomenclature d'exploitation interne afin de permettre à Cisco de communiquer et de discuter efficacement avec le Client des modifications à apporter dans le cadre de l'environnement commercial du Client.
- Si le nombre de systèmes SAE dans le champ d'application est modifié, après que les services sélectionnés au titre de la présente description de service ont débuté, le Client doit en avertir Cisco par écrit dans les dix (10) jours suivant la modification. Cisco peut modifier sa tarification si la composition des solutions SAE dépasse le prix de départ des services.
- Fournir des renseignements concernant les procédés de gestion du changement et de gestion opérationnelle.
- Fournir des renseignements sur les périodes de maintenance et sur toutes les autres contraintes.
- Fournir des licences d'utilisation de logiciel pertinentes et valides.

Exclusions

Les produits et services non décrits dans la présente Description de service sont exclus des Services, y compris notamment ceux cités en exemple ci-après :

- Connectivité Internet ou tout équipement nécessaire pour établir cette dernière.
- Sauf indication contraire dans le ou les documents de commande applicables, les Services ou logiciels permettant de résoudre tout incident ou problème provoqué par un produit tiers ou résultant de causes échappant au contrôle de Cisco.
- Maintenance de tout matériel ou logiciel tiers non fourni par Cisco.
- Mises à niveau de matériel, à moins qu'elles soient expressément mentionnées dans la présente Description de service.
- Services de migration.
- Sauf disposition contraire expressément convenue, tous les services seront assurés en anglais.

Services de gestion du cycle de vie.

1. Mises à jour logicielles auxquelles le Client pourrait avoir droit pour le logiciel Cisco installé et exécuté sur le matériel fourni par Cisco et acheté par le Client : KVM, NSO, ESC, CFP et CSRv.
2. Mises à jour proactives pour le logiciel de fonctions VNF (Virtual Network Functions) de Cisco et de tiers. Le Client doit détenir et fournir une licence de ce tiers pour la mise à jour du logiciel VNF de tiers.
3. Sauvegarde et restauration périodiques pour la plateforme de service en nuage Cisco (CSP), les commutateurs Cisco N9000 et les routeurs Edge fournis par Cisco.

1. Plan de mise à jour logicielle pour le logiciel fourni par Cisco pour la solution SAE

Cisco examinera la mise en œuvre logicielle actuelle et élaborera un plan pour mettre en application les mises à jour des versions mineures et majeures aux logiciels fournis par Cisco et achetés par le Client, y compris notamment NSO, ESC, CFP et CSRv.

Responsabilités de Cisco

- Valider et documenter le chemin prévu de mise à jour logicielle.
- Collaborer avec le Client pour évaluer les conséquences potentielles des modifications proposées.
- Examiner les procédures de mise en œuvre et fournir une assistance à distance pour permettre au Client de résoudre les problèmes pendant les mises à jour des versions logicielles.
- Fournir un plan de test pour les logiciels mis à niveau avant qu'ils soient déployés au sein de l'environnement de production.
- Exécuter le plan de test de validation et mettre à jour le rapport de test.

Responsabilités du Client

En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu de faire ce qui suit :

- Examier le plan de mise à jour logicielle fourni par Cisco et accepter ses recommandations.
- Collaborer avec Cisco pour évaluer les conséquences potentielles des modifications proposées.
- Informer Cisco de tout problème résultant des mises à niveau logicielles prévues.
- Fournir un environnement de test approprié et le matériel et les logiciels pertinents, lorsque cela est nécessaire et préalablement convenu.
- Assurer le bon paramétrage de l'environnement de test, dont l'installation et la configuration des logiciels pris en charge et recommandés.
- Examiner le plan de test fourni par Cisco et accepter ses recommandations.
- Passer en revue le rapport de test fourni par Cisco.

Livrables

- Plan de mise à jour logicielle validé
- Plan de test de logiciel
- Document tel qu'élaboré avec les notes de versions logicielles.

2. Mettre à jour les plans pour fonctions VNF de Cisco et de tiers.

Cisco examinera la mise en œuvre actuelle des fonctions VNF et élaborera un plan pour appliquer les mises à jour des versions aux fonctions VNF fournies par Cisco; Cisco mettra aussi à jour les versions de fournisseurs tiers validés qui sont à la disposition du Client. Notez que les services de test suivants sont uniquement offerts aux Clients qui ont déjà eu un engagement transactionnel avec les Services Cisco qui comprenait la mise en œuvre ou la mise à l'essai de la solution de SAE.

Responsabilités de Cisco

- Valider et documenter les mises à jour prévues de facteurs VNF.
- Collaborer avec le Client pour évaluer les conséquences potentielles des modifications de VNF proposées.
- Examiner les procédures de mise en œuvre et fournir une assistance à distance pour permettre au Client de résoudre les problèmes pendant la mise à jour de version des fonctions VNF.
- Fournir un plan de test, y compris des conseils, de l'orientation et des recommandations sur les meilleures pratiques pour les fonctions VNF mises à jour avant qu'elles ne soient intégrées dans l'environnement de production, notamment pour ce qui concerne la création de scénarios de test appropriés.
- Exécuter le plan de test de validation et mettre à jour le rapport de test.

Responsabilités du Client

En plus des Responsabilités générales, le Client est tenu de faire ce qui suit :

- Examier le plan de mise à jour de VNF fourni par Cisco et accepter ses recommandations.
- Collaborer avec Cisco pour évaluer les conséquences potentielles des modifications de VNF proposées.
- Informer Cisco de tout problème résultant des mises à jour de VNF prévues.
- Examiner le plan de test de VNF fourni par Cisco et accepter ses recommandations.
- Passer en revue le rapport de test de VNF fourni par Cisco.

Livrables

- Plan validé de mises à jour des fonctions VNF.
- Plan de test des fonctions VNF.
- Document tel qu'élaboré avec les notes de versions des fonctions VNF mises à jour.

3. Services de conservation des données.

Ce Service fournit des services de conservation des données et de continuité des activités faisant appel aux fonctionnalités de sauvegarde et de restauration du système.

Responsabilités de Cisco

- Installation du logiciel de conservation des données et de son agent sur la plateforme de services en nuage (CSP).
- Vérification des sauvegardes pour confirmer qu'elles sont valides et utilisables.
- Création d'une sauvegarde en réponse à une demande de service.
- Surveillance du fonctionnement continu des services de conservation des données.
- Sauvegarde des données en réponse à une demande de service.
- Restauration des données en réponse à une demande de service.

Responsabilités du Client

- Définition de l'emplacement de sauvegarde et accès à cet emplacement.
- Création d'une demande de service pour la sauvegarde ou la restauration de contenu.

Livrables

- Rapport trimestriel des activités de sauvegarde et de restauration.