<< Service Description: Stealthwatch Implementation Subscription Service >>
Description du service : Service d'abonnement pour la mise en œuvre de Stealthwatch

Ce document décrit le Service d'abonnement pour la mise en œuvre de Stealthwatch

Documents connexes : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présentés sur le site www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice: (1) Glossaire, (2) Liste des services non couverts et (3) Directives en matière de gravité et de signalisation progressive. Tous les termes en majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

Vente directe par Cisco. Si vous avez souscrit ces services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à votre contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement), à votre contrat de service Cisco (ASA, Advanced Services Agreement) ou à tout autre contrat de services équivalent vous liant à Cisco. Si vous n'avez conclu aucune entente applicable, les conditions suivantes s'appliquent : http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/docs/Advanced_Services_Click-to-Accept_Agreement_sample.pdf (les conditions applicables étant l'« Entente »). Tous les termes commençant par une majuscule dont la définition ne figure pas dans le présent document revêtent la signification qui leur est donnée dans l'Entente. S'il n'est pas déjà rattaché à votre Entente, le présent document doit être lu conjointement avec les Documents connexes mentionnés ci-dessus. En cas de conflit entre la présente Description de service et votre Contrat, la présente Description de service aura préséance.

Vente par un revendeur agréé Cisco. Si vous avez souscrit ces Services auprès d'un revendeur agréé Cisco, ce document n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat qui régit la prestation de ce service, le cas échéant, est celui établi entre vous et votre revendeur agréé Cisco. Votre revendeur agréé Cisco doit vous fournir ce document. Vous pouvez également en obtenir une copie, ainsi que d'autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice. Tous les termes en majuscules non définis dans les définitions complémentaires incluses dans le présent document ont le sens qui leur est donné dans le glossaire à l'adresse URL ci-dessus.

Table des matières

1.0 Résumé des services 3
2.0 Service d'abonnement pour la mise en œuvre de Stealthwatch 4
2.1 Services de gestion de projet 4
2.2 Atelier sur les exigences 4
2.3 Services de conception 5
2.4 Services de migration 6
2.5 Services de mise en œuvre 7
2.6 Services de transfert de connaissances 8
3.0 Prises en charge, exclusions, et conditions supplémentaires 8

1.0 Résumé des services

Présentation du service. Le Service d'abonnement pour la mise en œuvre de Stealthwatch prévoit la réalisation d'activités conçues pour aider le Client à réussir la mise en œuvre de ses produits et services de technologie de sécurité Cisco. Le Service consiste en un soutien aux activités de mise en œuvre des Produits de sécurité Cisco suivants :

- StealthWatch

Cette Description du service vise à fournir, à titre indicatif, un sommaire des Services que Cisco fournira au Client. Les renseignements détaillés sur les services seront communiqués dans un document papier ou au format électronique (par exemple, une Commande de service, un Énoncé des travaux [EDT], un devis, une proposition ou une commande soumise en ligne). Ce document devra être signé ou autrement accepté par le Client, faire référence à la Description de service ou l'intégrer, et indiquer les détails des Services achetés par le Client, comme le prix, les conditions de paiement et les autres conditions commerciales. Il devra en outre nommer les produits à mettre en œuvre ou à migrer, et décrire toutes les autres responsabilités du Client et de Cisco (« Documents de commande »).

Les services faisant l'objet de l'abonnement pour la mise en œuvre de Stealthwatch peuvent comprendre les services et les livrables suivants :

Services	**Éléments livrables dans le cadre du Service**
Services de gestion de projet	• Plan de gestion de projets
Atelier sur les exigences	• Document des exigences de la solution
Services de conception • Étude de la conception • Élaboration du document de conception globale • Élaboration du document de conception détaillée	• Document de conception globale • Document de conception détaillée
Services de mise en œuvre • Élaboration du Plan de mise en œuvre • Exécution de la mise en œuvre • Soutien à la mise en œuvre • Assistance après la mise en œuvre • Élaboration du Plan de test • Réalisation des tests • Soutien aux essais	• Plan de mise en œuvre • Plan de mise à l'essai • Rapport de test
Services de migration • Développement du Plan de migration • Exécution de la migration • Assistance à la migration • Assistance après la migration	• Plan de migration
Services de transfert de connaissances • Séances de transfert de connaissances • Élaboration d'un Dossier d'exploitation des opérations	• Dossier d'exploitation des opérations

2.0 Service d'abonnement pour la mise en œuvre de Stealthwatch

2.1 Services de gestion de projet

2.1.1 Résumé du service

Cisco fournira des services de gestion de projet pour gérer la prestation générale de ses services de sécurité.

2.1.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir au Client la liste des membres désignés du personnel de Cisco et les rôles et responsabilités de chacun.
- Collaborer avec le Client afin de repérer et de documenter les relations de dépendance, les risques et les problèmes associés à la réussite du projet.
- Fournir un plan pour le projet où figurent les produits livrables, les étapes clés correspondantes, les événements planifiés relatifs au projet, les ressources et les échéances.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Fournir la documentation requise et l'information sur les leçons apprises, assurer le suivi des mesures à prendre et des recommandations, et fournir les rapports (au besoin) à la fin du projet.

2.1.3 Le Client pourrait devoir assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir une liste des rôles et responsabilités des membres désignés de son personnel au gestionnaire de projet de Cisco.
- Veiller à ce que le personnel clé (notamment les responsables de la conception et de la planification de l'architecture, les ingénieurs réseau et les personnes responsables de l'exploitation du réseau) soit disponible pour fournir des informations et participer aux sessions d'examen, ateliers et autres activités de collecte d'informations.
- Nommer les personnes-ressources autorisées principale et secondaire de son site, lesquelles devront fournir les renseignements nécessaires et un accès au lieu, et assurer la coordination des activités avec d'autres organisations et tierces parties relativement à la prestation des Services sur place.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Coordonner et gérer les activités des tierces parties relativement aux livrables et aux échéanciers.
- Assumer les responsabilités définies dans tout plan de projet.

2.1.4 Les produits livrables peuvent inclure :

- **Plan de gestion de projets** : Le Plan de gestion de projet offre un aperçu des tâches et des jalons du projet. Il peut être partagé lors de la réunion de lancement du projet et mis à jour régulièrement tout au long de l'engagement pour refléter les mises à jour du plan. Un Chef de projet Cisco sera chargé de gérer les ressources, les éléments livrables ainsi que les jalons relatifs au projet, et de prévoir les réunions ou les ressources.

2.2 Atelier sur les exigences

2.2.1 Résumé du service

L'Atelier sur les exigences est une séance interactive entre Cisco et le Client qui a pour objectif de déterminer, définir et valider les exigences relatives à la mise en œuvre ou à la migration.

2.2.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client pour effectuer des entretiens afin de recueillir la documentation relative au réseau et les autres renseignements requis pour effectuer les activités de mise en œuvre et de migration.
- Collaborer avec le Client afin de créer le Document des exigences du Client.
- Si cela fait partie de la portée du projet, installer les Outils de collecte de données.

2.2.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Autoriser Cisco à installer les Outils de collecte de données dans son infrastructure, le cas échéant.
- Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet.
- S'assurer de la disponibilité des ressources utiles pour participer aux réunions traitant de l'état d'avancement du projet et aux ateliers sur les exigences.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et transmettre rapidement les commentaires connexes, au besoin.

2.2.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Document des exigences de la solution**. Le Document des exigences de la solution décrit les exigences commerciales, techniques et opérationnelles du Client, de même que les écarts cernés au niveau de la solution de Cisco, sur le plan des caractéristiques ou des fonctionnalités, suivant l'information réunie à ce sujet au moyen d'une série de courriels ou d'ateliers portant sur les exigences.

2.3 Services de conception

2.3.1 Résumé du service

Les Services de conception fournissent une conception architecturale globale ou une conception détaillée de la solution à mettre en œuvre pour les Produits et Services de Cisco (la « Solution de Cisco »), tels qu'ils sont décrits en détail dans les Documents de commande.

2.3.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client pour examiner, valider et réviser toutes les conceptions d'applications et les réseaux logiques ou architecturaux.
- Collaborer avec le Client pour consigner les conceptions ou configurations.

2.3.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et transmettre rapidement les commentaires connexes, au besoin.
- Examiner, commenter et accepter les documents de Conception globale et de Conception détaillée, au besoin.

2.3.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Document de Conception globale**. Le document de Conception globale décrit la conception du réseau logique et des applications de la Solution Cisco proposée. Il traite des exigences commerciales et techniques répertoriées. Il peut inclure une partie ou l'ensemble des éléments suivants : a) objectifs du Client; b) exigences du Client; c) description du système, et d) principaux risques associés à la conception, recommandations et changements proposés à la conception pour aider à atténuer les risques éventuels.

- **Document de Conception détaillée**. Le document de Conception détaillée peut inclure une partie ou l'ensemble des éléments suivants : a) topologie logique et physique du réseau; b) conception de la sécurité; c) exemples de modèles de configuration pour les périphériques de l'infrastructure Cisco; d) recommandations sur les versions logicielles selon leurs caractéristiques et leurs fonctionnalités, et e) recommandations relatives à la plateforme matérielle.

2.4 Services de migration

2.4.1 Résumé du service

Les Services de migration fourniront une approche progressive fondée sur les priorités relativement aux mises à niveau et à la migration de la solution.

2.4.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client pour consigner les exigences en matière de migration et les procédures de migration.
- Collaborer avec le Client pour consigner les activités, les tâches, les délais et les propriétaires liés à la migration de la solution.
- Collaborer avec le Client en vue de recueillir des renseignements sur l'infrastructure existante et de valider toute condition préalable à l'exécution de la migration.
- Collaborer avec le Client et valider l'échéancier de contingence, ainsi que le plan et le calendrier de reprise à un point de contrôle approprié.
- Collaborer avec le Client pour effectuer les activités de migration, sur place ou à distance, qui peuvent inclure les éléments suivants : a) vérification de toutes les versions et mises à niveau des logiciels, au besoin; b) mise à niveau ou remplacement du matériel nécessaire, et c) configuration du logiciel.
- Collaborer avec le Client pour effectuer les tests de migration et colliger les résultats des tests.
- Offrir de l'assistance pendant et après la migration de la Solution Cisco, au besoin.
- Exécuter toutes les tâches spécifiquement désignées comme étant des responsabilités de Cisco dans tout plan de migration ou dans tout Document de commande, dans le cadre de l'assistance pendant et après la migration.

2.4.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et transmettre rapidement les commentaires connexes, au besoin.
- Exécuter toutes les tâches spécifiquement désignées comme étant des responsabilités du Client dans tout plan de migration ou dans tout Document de commande, dans le cadre de l'assistance pendant et après la migration.

2.4.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Élaboration du plan de migration** : l'élaboration du plan de migration permet de préciser les tâches, les délais et les responsables ainsi que les étapes liées à la migration de la solution existante vers une solution Cisco.

2.5 Services de mise en œuvre

2.5.1 Résumé du service

Le Service de mise en œuvre offre de l'aide relativement aux plans de mise en œuvre, des tests de réception, et de l'assistance pendant et après la mise en œuvre.

2.5.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client pour documenter les activités, les tâches, les échéanciers et les responsables relativement à la mise en œuvre de la Solution Cisco.
- Collaborer avec le Client pour consigner les plans de test et les résultats attendus pour valider la mise en œuvre de la solution.
- Collaborer avec le client dans le cadre de la mise en œuvre de la Solution Cisco conformément au document de conception de la solution et aux caractéristiques du produit.
- Collaborer avec le client pour mettre en oeuvre temporairement la solution afin de faciliter la définition des ressources et la classification des ressources réseau.
- Collaborer avec le Client pour utiliser la solution afin de définir les ressources du réseau.
- Collaborer avec le Client pour classer les ressources du réseau en groupes fonctionnels.
- Fournir une assistance pendant et après la mise en œuvre de la solution, le cas échéant.
- Collaborer avec le Client pour assurer des ateliers de transfert de connaissances liés au projet.
- Exécuter toutes les tâches qui sont spécifiquement désignées comme étant des responsabilités de Cisco dans tout plan de mise en œuvre, plan de test, document de proposition ou Document de commande écrits et mutuellement convenus, dans le cadre de l'assistance offerte pendant ou après la mise en œuvre.

2.5.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et transmettre rapidement les commentaires connexes, au besoin.
- Participer aux ateliers de transfert de connaissances portant sur des sujets liés au projet.
- Indiquez le serveur pour les outils logiciels pertinents qui assurent la classification des ressources.
- Exécuter toutes les tâches qui sont spécifiquement désignées comme étant des responsabilités du Client dans tout plan de mise en œuvre, plan de test ou Document de commande écrits et mutuellement convenus, dans le cadre de l'assistance offerte pendant ou après la mise en œuvre.

2.5.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Élaboration du Plan de mise en œuvre** : le Plan de mise en œuvre précise les tâches, les délais et les responsables pour ce qui concerne la mise en œuvre de la solution.
- **Élaboration du Plan de test**. L'élaboration du Plan de test fournit des cas de test ainsi que les résultats attendus. Le plan est aussi mis à jour pour comprendre les résultats de test de réception et le plan de redressement.
- **Rapports de connectivité**. Les rapports de connectivité présentent des informations sur les communications entre les ressources réseau et les groupes fonctionnels définis.

2.6 Services de transfert de connaissances

2.6.1 Résumé du service

Le service de transfert de connaissances peut comprendre de la formation relative aux livrables du projet, à l'administration de la solution et à la transition du projet ou de l'assistance ou encore, au dépannage de base. Sauf indication contraire dans les Documents de commande, Cisco organisera une séance de transfert de connaissances par année pendant la durée de l'Entente.

2.6.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir au Client les renseignements relatifs au résumé de chaque cours, ainsi qu'aux préalables que le personnel du Client doit posséder pour participer aux ateliers de transfert de connaissances.
- Déterminer un format et un mode de prestation appropriés pour l'atelier de transfert de connaissances.
- Mener des séances de transfert de connaissances à distance ou sur place.
- Fournir le matériel de transfert des connaissances connexe (le cas échéant).

2.6.3 Le Client pourrait devoir assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir à Cisco le nom et le profil de base des membres du personnel qui participeront à l'atelier de transfert des connaissances.
- Si des ateliers de transfert de connaissances sont organisés dans les installations du Client, s'assurer que ces installations sont adéquates et disposent de toutes les ressources nécessaires pour ce faire, selon le point de vue de Cisco.
- Veiller à ce que les membres du personnel du Client participant aux ateliers de transfert des connaissances satisfassent à toutes les conditions préalables établies par Cisco pour ce faire et participent aux activités des ateliers.

2.6.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Dossier d'exploitation des opérations :** le dossier d'exploitation des opérations comprendra les procédures et les opérations de maintenance et d'utilisation du système, dans une perspective d'avenir.

3.0 Prises en charge, exclusions, et conditions supplémentaires

- Le Client est responsable de déterminer et de mettre en œuvre ses exigences de conception, de mettre en œuvre toutes les recommandations fournies par Cisco et de déterminer si la réception et l'utilisation de tout Service ou Livrable sont conformes aux lois applicables. Les recommandations de Cisco s'appuient sur les renseignements qui lui sont communiqués au moment de la prestation des services. Cisco ne peut être sous aucune circonstance responsable de l'exactitude ou de l'intégralité des informations contenues dans ses recommandations.
- La Description de service doit être lue conjointement avec le document sur les prises en charge et exclusions générales qui est publié sur la page : www.cisco.com/go/servicedescriptions, lequel est incorporé aux présentes par renvoi. Dans la mesure où il existe un conflit entre les conditions de la présente Description de service et ledit document, les conditions de la présente Description de service prévaudront.
- Tous les services seront fournis en anglais, sauf accord contraire entre le Client et Cisco.

- Cisco peut recueillir des renseignements sur votre réseau et sur le type de trafic qui s'y produit (les « Données relatives au réseau »). Les Données relatives au réseau n'incluent pas le contenu du réseau. Cisco utilise les Données relatives au réseau afin de fournir, de maintenir, d'améliorer, de commercialiser ou de promouvoir les Services. Vous reconnaissez que Cisco peut utiliser librement les Données relatives au réseau pourvu que celles-ci n'incluent pas le contenu du réseau, soient présentées sous une forme qui ne permet pas de reconnaître directement ou indirectement le Client ni tout utilisateur final du Client, et soient agrégées avec d'autres Données relatives au réseau. Quoi qu'il en soit, Cisco respectera en tout temps les lois applicables à la collecte et à l'utilisation des Données de télémesure et utilisera des moyens physiques, techniques et procéduraux raisonnables pour protéger les données relatives au réseau conformément à sa politique de confidentialité disponible ici : http://www.cisco.com/c/en/us/about/trust-transparency-center/overview.html.
- Le devis des services prévoit que le travail est effectué durant les heures de travail normales.
- Cisco ou les personnes, les entrepreneurs, les agents, les fournisseurs ou les organisations employés ou embauchés en vertu d'un contrat avec Cisco peuvent effectuer les services, à la discrétion de Cisco.
- Le Client reconnaît que l'ensemble du matériel, des logiciels ou des appliances virtuelles doivent être acquis ou configurés avant le début des services et que Cisco n'est pas responsable de la fourniture de matériel ou de logiciels liés aux services.
- Le Client reconnaît que le développement personnalisé ne fait pas partie de l'étendue de ces Services, à moins qu'il ne soit expressément compris dans le devis et le prix des services.
- Le Client reconnaît que l'état de préparation du réseau pour la bande passante, la qualité des services et les mesures de performance du réseau sont de la responsabilité du Client, à moins qu'ils ne soient expressément compris dans le devis et le prix des services.
- La mise à niveau de tout logiciel sur le réseau du client ne fait pas partie de l'étendue de ces Services, à moins qu'elle ne soit expressément comprise dans le devis et le prix des services.