

## <<Offer Description: Cisco ServiceGrid Software as a Service>> <<Description d'offre : Logiciel-service ServiceGrid de Cisco>>

Ce document décrit le service ServiceGrid de Cisco vendu sous forme de « logiciel-service » (l'« Offre »).

**Documents connexes** : cette Description d'offre doit être lue conjointement avec les documents suivants, accessibles sur le site [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/) (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts. Tous les termes en lettres majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le glossaire.

**Vente directe par Cisco.** Si vous avez souscrit cette Offre directement auprès de Cisco, ce document est intégré aux Conditions universelles des services en nuage (« UCT », Universal Cloud Terms) ou à tout autre contrat équivalent conclu entre vous et Cisco se rapportant à cette Offre (le « Contrat »). Tous les termes en majuscules non définis dans le Glossaire supplémentaire de cette Offre (qui apparaissent dans le présent document) ont le sens qui leur est donné dans l'UCT ou le contrat équivalent conclu entre vous et Cisco. En cas de conflit entre la présente Description d'offre et l'UCT ou le contrat qui vous lie à Cisco, la présente Description d'offre aura préséance.

**Vente par un revendeur agréé Cisco.** Si vous avez souscrit cette Offre 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 (s'il y a lieu) qui régit la prestation de cette Offre 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 d'offres proposées par Cisco à l'adresse suivante : [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/). Tous les termes en majuscules non définis dans le Glossaire supplémentaire de cette Offre ont le sens qui leur est donné dans le Glossaire publié à l'adresse [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/).

Cette Offre est vendue sous forme de « logiciel-service » (« SaaS ») par l'entremise d'un modèle de déploiement en nuage hébergé par Cisco. Le cas échéant, Cisco s'engage à fournir l'Offre décrite ci-dessous selon les options sélectionnées et détaillées sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco doit fournir un devis (« Devis ») précisant les caractéristiques de l'Offre et la durée de prestation de celle-ci par Cisco. Le Revendeur doit fournir un Bon de commande faisant référence au Devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document.

### Résumé

L'Offre est une plateforme logicielle d'intégration infonuagique qui connecte en toute transparence les entreprises pour permettre une collaboration de soutien collectif en temps réel pour les processus clés, notamment les demandes de service, les incidents, les changements et la gestion des problèmes.

Pour satisfaire ses exigences particulières, notamment la nécessité d'utiliser des modèles de déploiement de solutions d'infonuages privés pour l'Offre, le Client doit acheter du matériel, des logiciels et des services Cisco supplémentaires qui sont précisés dans un Devis personnalisé avec les conditions générales personnalisées qui répondent précisément aux besoins particuliers du Client.

L'Offre :

- permet aux entreprises d'intégrer et d'automatiser les processus d'assistance qui englobent plusieurs partenaires de services et systèmes d'assistance;
- fournit au Client (p. ex., équipe informatique d'une grande entreprise, Prestataires de services gérés et simples) des capacités sur mesure pour automatiser le cycle de vie de bout en bout du processus clé d'assistance, notamment les demandes de service, les incidents, les changements et la gestion des problèmes;
- nécessite au moins une connexion de bout en bout active pour la durée de l'engagement de service entre le Client et un de ses Partenaires commerciaux de l'écosystème;
- nécessite au moins un engagement d'abonnement d'une année du Client;
- est conçue et tenue à jour par Cisco; dispose de fonctionnalités faisant l'objet d'une amélioration permanente grâce à des mises à niveau de produit planifiées, généralement mises à disposition tous les trimestres;
- permet aux Clients de profiter d'une évolutivité et d'une adaptabilité élevées qui accompagnent la croissance de leurs activités;
- est proposée sous forme de solution d'infonuage public hébergée, gérée par Cisco à partir d'un centre de données Cisco hautement sécurisé;

- comprend la plateforme logicielle de l'Offre qui fonctionne grâce à une architecture hautement disponible (24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an) avec un objectif de disponibilité de 99,95 % pour l'application logicielle de l'Offre, comme décrit dans la section sur la Disponibilité de la plateforme de la Description d'offre;
- comprend une maintenance standard et une assistance opérationnelle pour tous les Clients disposant d'un contrat en vigueur dans le cadre de l'Offre, comme décrit dans la section Service à la clientèle de la présente Description d'Offre;
- comprend un ensemble robuste de documentation en ligne et un portail Web d'assistance, accessibles à l'adresse <https://support.solvedirect.com>

## **Ensembles**

Cette Offre est proposée en deux formules SaaS : gestionnaire de l'écosystème ServiceGrid de Cisco et concepteur de l'écosystème ServiceGrid de Cisco.

### **Gestionnaire de l'écosystème :**

- La formule Gestionnaire de l'écosystème permet au Client de créer, de collaborer et de gérer des interactions d'assistance avec un ou plusieurs Partenaires commerciaux de l'écosystème.
- Cette solution fournit au Client des flux de travaux standard et/ou configurés et des Connexions B2B entre ses systèmes ITSM et les Partenaires commerciaux de l'écosystème de ce dernier :
  - Les Flux de travaux standard ou configurés du système ServiceGrid de Cisco visent les incidents, les problèmes, les changements et les demandes de service.
- Les éléments de base de l'Offre comprennent :
  - jusqu'à deux Flux de travaux de processus standard inclus (incidents, problèmes, changements et demande de service);
  - une Connexion initiale qui comprend la Connexion ITSM du Client au système ServiceGrid ainsi que la Connexion ITSM du premier Partenaire commercial de l'écosystème du Client au système ServiceGrid;
  - un Utilisateur du Portail avec accès complet, disposant de droits administratifs comme la capacité à créer et à gérer d'autres utilisateurs;
  - un Enrichissement des données par lot, au besoin (une source);
  - des Rapports standard, notamment sur le nombre de dossiers et les niveaux de service;
  - une assistance opérationnelle standard.
- Les éléments d'Offre en option (« suppléments ») comprennent :
  - des connexions B2B supplémentaires;
  - des Flux de travaux standard supplémentaires;
  - des sources supplémentaires d'Enrichissement des données en temps réel;
  - des Utilisateurs du Portail avec accès complet supplémentaires;
  - des Utilisateurs du Portail avec accès de base supplémentaires.

### **Concepteur de l'écosystème :**

Le Concepteur est conçu pour les Clients souhaitant mettre en place un écosystème d'assistance de bout en bout à l'aide de processus d'assistance avec plusieurs partenaires qui englobent les Partenaires commerciaux de l'écosystème. Cette solution permet au Client de créer, de collaborer et de gérer des interactions d'assistance qui englobent les Partenaires commerciaux de l'écosystème sur un Flux de travail commun.

- Le Concepteur de l'écosystème ServiceGrid de Cisco est requis dans les cas suivants :
  - utilisation de Flux de travaux élaborés sur mesure;
  - partage de Flux de travaux entre plusieurs Partenaires commerciaux de l'écosystème;
  - création de Flux de travaux avec plusieurs partenaires sur un Flux de travail commun qui englobent plusieurs Partenaires commerciaux de l'écosystème.

- Les éléments de base de l'Offre comprennent :
  - jusqu'à quatre Flux de travaux de processus de type personnalisé (il peut également s'agir de Flux de travaux standard, au besoin);
  - une Connexion initiale qui comprend la Connexion ITSM du Client au système ServiceGrid ainsi que la Connexion ITSM du premier Partenaire commercial de l'écosystème du Client au système ServiceGrid;
  - un Utilisateur du Portail avec accès complet, disposant de droits administratifs comme la capacité à créer et à gérer d'autres utilisateurs;
  - un Enrichissement des données par lot, au besoin (une source);
  - un Enrichissement des données en temps réel, au besoin (une source);
  - des Rapports standard, notamment sur le nombre de dossiers et les niveaux de service;
  - une assistance opérationnelle standard.
- Les éléments d'Offre en option (« suppléments ») comprennent :
  - des connexions B2B supplémentaires;
  - des Flux de travaux de processus personnalisés supplémentaires;
  - des sources supplémentaires d'Enrichissement des données en temps réel;
  - des Utilisateurs du Portail avec accès complet supplémentaires;
  - des Utilisateurs du Portail avec accès de base supplémentaires.

## **Assistance opérationnelle**

### **Activation de l'Offre**

Après réception d'un bon de commande signé pour l'Offre, Cisco réalisera les Activités initiales d'exécution suivantes pour permettre au Client d'utiliser les fonctionnalités de l'Offre.

Cisco se chargera notamment :

- de configurer un compte client sur la plateforme logicielle du système ServiceGrid de Cisco;
- de créer un Utilisateur du Portail avec accès complet disposant de droits administratifs;
- de configurer un environnement de test des connexions B2B pour le Client;
- de mettre en place un accès au portail d'assistance du système ServiceGrid de Cisco;
- d'informer le Client de l'achèvement de ces activités.

La période de validité de l'Offre ServiceGrid de Cisco commencera à courir au lendemain de l'achèvement de toutes les Activités initiales d'exécution. En règle générale, deux semaines sont nécessaires à partir de la réception par Cisco d'un bon de commande signé pour l'Offre.

### **Service à la clientèle**

Responsabilités de Cisco :

- Mettre à disposition un accès au Centre d'assistance technique de Cisco (TAC) ServiceGrid, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, par téléphone, par télécopie, par courriel ou sur Internet pour répondre aux questions relatives à la résolution des problèmes de dépannage, de configuration et d'utilisation du système ServiceGrid de Cisco
- Traiter, dans un délai d'une heure, les appels reçus au cours des Heures normales de travail et les appels de gravité 1 et 2 reçus en dehors de ces heures Cisco s'efforcera de traiter les appels de gravité 3 et 4, reçus en dehors des Heures normales de travail, au cours du jour ouvrable suivant, au plus tard.
- Gérer les problèmes conformément à leur niveau de gravité comme décrit dans la section ci-dessous
- Fournir l'accès à Cisco.com. Ce système offre au Client des renseignements utiles d'ordre technique ou général sur les Produits Cisco ainsi qu'un accès à la bibliothèque en ligne du Centre de logiciel Cisco. Remarque : Des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.
- Déployer des efforts commerciaux raisonnables pour mettre à disposition des solutions de contournement ou des correctifs aux problèmes signalés en lien avec la plateforme logicielle de l'Offre. Pour plus de détails, consultez la **Maintenance et mises à niveau de la plateforme logicielle** de la présente Description d'offre.

- Fournir une assistance à la signalisation progressive des incidents impliquant un Partenaire commercial de l'écosystème du Client, sous réserve que l'administrateur du Client ait au préalable effectué un tri et une validation de ces types d'incidents avant de communiquer avec Cisco pour obtenir une assistance à la signalisation progressive pour le compte du Partenaire commercial de l'écosystème.

Cisco définit et classe toutes les demandes d'assistance et de service dans le cadre de l'Offre comme suit :

**Gravité 1** signifie qu'un environnement ou une application du système ServiceGrid de Cisco est arrêté(e) ou que les opérations commerciales du Client sont fortement compromises. Le Client et Cisco mobiliseront des ressources à temps plein pour résoudre la situation.

**Gravité 2** signifie que le fonctionnement d'un environnement existant ou d'une application est fortement dégradé ou que des aspects importants des opérations commerciales du Client sont entravés par les l'insuffisance des performances de l'environnement ou des performances applicatives. Le Client et Cisco mobiliseront des ressources à plein temps pendant les heures normales de travail afin de résoudre la situation.

**Gravité 3** signifie que les performances opérationnelles de l'environnement ou de l'application sont réduites, alors que la plupart des opérations commerciales restent fonctionnelles. Le Client et Cisco sont tous deux disposés à mobiliser des ressources pendant les heures normales de travail afin de restaurer le service à des niveaux satisfaisants.

**Gravité 4** signifie que des renseignements sur les fonctionnalités, l'installation ou la configuration de l'Offre sont nécessaires. Il y a peu ou pas d'incidence sur les opérations commerciales des utilisateurs finaux et/ou du Client. Le Client et Cisco sont tous deux disposés à mobiliser des ressources pendant les heures normales de travail afin de fournir des renseignements ou une assistance.

Les interruptions de fonctionnement peuvent engendrer une non-disponibilité des fonctionnalités convenues dans le cadre de l'Offre. En général, les interruptions apparentées à des incidents de gravité 1 peuvent comprendre :

- une interruption ou une panne de la plateforme ou du service ServiceGrid de Cisco;
- un échec de connexion au système ITSM du Client ou à celui du Partenaire commercial de l'écosystème.

Ces types d'interruptions de service de Gravité 1 sont traités suivant les procédures de signalisation progressive détaillées ci-dessous :

1. La panne opérationnelle ou l'indisponibilité est validée par le Spécialiste en ingénierie d'assistance à la clientèle du TAC pour le système ServiceGrid de Cisco.
2. Le problème opérationnel de Gravité 1 est consigné et enregistré.
3. La personne-ressource du Client est informée de l'état réel de la panne et du plan de reprise.
4. Le Spécialiste en ingénierie d'assistance à la clientèle du TAC pour le système ServiceGrid de Cisco vérifie la raison et la gravité de la panne et surveille la résolution du problème validé.
5. La personne-ressource du Client est informée par courriel et, le cas échéant, elle reçoit un nouvel appel du Spécialiste en ingénierie d'assistance à la clientèle du TAC pour le système ServiceGrid de Cisco qui l'informe de l'avancement et de la résolution du problème.

En cas de problème non détecté, le Client peut également communiquer avec le service d'assistance téléphonique du TAC pour le système ServiceGrid de Cisco pour signaler le problème. Le service d'assistance téléphonique réservé à la clientèle est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an. Cliquez sur le lien suivant pour connaître le numéro de téléphone propre à votre région :

- [http://www.cisco.com/cisco/web/support/CA/fr/cisco\\_worldwide\\_contacts.html#telephone](http://www.cisco.com/cisco/web/support/CA/fr/cisco_worldwide_contacts.html#telephone)

Les demandes peuvent être adressées par courriel; les Spécialistes en ingénierie d'assistance à la clientèle pour le système ServiceGrid de Cisco y répondront au cours des heures normales de travail (9 h à 17 h, heure de l'Europe centrale). Toutes les demandes seront classées par ordre d'importance en fonction de leur niveau de gravité, selon la description qui en est faite ci-dessus. Cisco recommande aux Clients d'appeler le service d'assistance téléphonique du TAC pour le système ServiceGrid de Cisco s'ils décèlent (ou perçoivent) un problème de Gravité 1, comme décrit ci-dessus.

Les demandes par courriel pour les incidents de faible gravité peuvent être envoyées à l'adresse suivante :

- [servicegrid-support@cisco.com](mailto:servicegrid-support@cisco.com)

Le tableau suivant récapitule les caractéristiques du service d'assistance à la clientèle :

<b>Assistance du TAC pour le système ServiceGrid de Cisco</b>	<b>24 h sur 24, 7 j sur 7 et 365 j par an par courriel, téléphone et Web</b>
Heures normales de travail (heure de l'Europe centrale)	L-V, 8 h à 22 h (UTC)
Problèmes de Gravité 1 : système en panne	Assistance téléphonique permanente (24/7/365) du <a href="#">TAC pour le système ServiceGrid de Cisco</a>
Problèmes de Gravité 2 à 4 : problèmes non critiques	L-V, 8 h à 22 h (UTC) par courriel à l'adresse <a href="mailto:servicegrid-support@cisco.com">servicegrid-support@cisco.com</a> L-V, 8 h à 22 h (UTC) sur le Web à l'adresse <a href="https://support.solvedirect.com">https://support.solvedirect.com</a>
Objectifs de temps de réponse (SLO) au cours des heures normales	Gravité 1 – < 1 heure (toutes les heures) Gravité 2 – < 1 heure (toutes les heures) Gravité 3 – < 1 heure (toutes les heures) Gravité 4 – < 1 heure (toutes les heures)
Objectifs de temps de réponse en dehors des heures normales (SLO)	Gravité 1 – < 1 heure (toutes les heures) Gravité 2 – < 1 heure (toutes les heures) Gravité 3 – Jour ouvrable suivant Gravité 4 – Jour ouvrable suivant
<b>Notifications</b>	
Surveillance des connexions	Avis courriel 24 h sur 24, 7 jours sur 7 aux personnes-ressources désignées du Client
Avis relatif à la période de maintenance	Avis courriel aux personnes-ressources désignées du Client
<b>Portail d'assistance du système ServiceGrid de Cisco</b>	
Gestion des billets	24 h sur 24, 7 j sur 7 et 365 j par an sur le site <a href="https://support.solvedirect.com">https://support.solvedirect.com</a>
Ressources en ligne : documentation	24 h sur 24, 7 j sur 7 et 365 j par an sur le site <a href="https://support.solvedirect.com">https://support.solvedirect.com</a>
Rapports sur la disponibilité et les performances	24 h sur 24, 7 j sur 7 et 365 j par an sur le site <a href="https://support.solvedirect.com">https://support.solvedirect.com</a>

### Portail d'assistance et documentation en ligne

L'Offre fournit un identifiant et un accès à une interface Web d'assistance située à l'adresse Web suivante :

- <https://support.solvedirect.com>

Dans l'interface Web d'assistance, le Client a la possibilité de suivre les demandes de service consignées et peut consulter des renseignements spécifiques aux niveaux de service, notamment :

- les incidents à traiter/résolus;
- les rapports de service à la clientèle;
- la documentation technique, portant notamment sur les caractéristiques et les fonctionnalités de l'Offre.

### Maintenance et mises à niveau de la plateforme logicielle

Cisco procède à la maintenance nécessaire de la plateforme logicielle de l'Offre tous les mois et à des révisions majeures de produits tous les trimestres (généralement, tous les 3 à 4 mois), en fonction des besoins.

Cisco planifiera la maintenance nécessaire et enverra aux Clients les avis courriel suivants :

- Pour les mises à jour ou révisions mineures : 2 jours ouvrables à l'avance
- Pour les mises à jour ou révisions majeures : 10 jours ouvrables à l'avance

Les révisions majeures comprennent des mises à jour importantes des caractéristiques et fonctionnalités et/ou des corrections de bogues. Les révisions mineures comprennent des améliorations logicielles nécessaires à court terme ou des réparations à chaud.

La maintenance et les mises à jour des versions pour la plateforme logicielle de l'Offre déployée sur la solution d'infonuage public sont généralement planifiées et effectuées en dehors des heures de travail en fin de semaine. Historiquement, les mises à jour ou les révisions majeures entraînaient en moyenne 15 minutes d'indisponibilité. En revanche, les révisions majeures peuvent nécessiter jusqu'à 4 heures, même si en général il faut compter seulement quelques heures.

Les révisions majeures pour la plateforme logicielle de l'Offre déployée sur la solution d'infonuage public sont généralement planifiées selon le calendrier du trimestre d'exercice de Cisco (octobre, janvier, avril, juillet). Toutes les dates de révision sont des prévisions et peuvent changer moyennant un préavis de dix (10) jours pour les révisions majeures et de deux (2) jours pour les révisions mineures.

Si la plateforme logicielle de l'Offre est déployée sous forme de solution d'infonuage privé, la maintenance et les mises à jour des versions sont coordonnées directement avec le Client.

Quel que soit le modèle de déploiement choisi (public ou privé), le Client doit communiquer à Cisco les comptes de courriel spécifiques qui seront utilisés pour les avis relatifs à la maintenance.

Les points suivants récapitulent de manière générale les procédures de notification de maintenance suivies par Cisco pour la plateforme logicielle de l'Offre :

- La période de maintenance est annoncée en avance par courriel au compte de courriel de notification indiqué par le Client, moyennant un préavis d'au moins 2 jours ouvrables pour les révisions mineures et d'au moins 10 jours ouvrables pour une révision majeure de produit.
- La personne-ressource précisée par le Client est informée par courriel 30 minutes avant le début des activités de maintenance.
- À l'issue de la maintenance, le Client est informé par courriel dans un délai de 10 minutes.

### Assistance opérationnelle pour la demande de changements (RFC)

Lorsque Cisco a terminé toutes les Activités initiales d'exécution, comme décrit dans la section sur l'Activation du service de la présente Description d'Offre, il incombe au Client de conserver les paramètres spécifiques afférents à la plateforme de l'Offre.

Si le Client crée lui-même ses propres Connexions B2B et Flux de travaux, une assistance opérationnelle supplémentaire est parfois nécessaire. Ces types de demandes d'assistance sont traités comme des problèmes d'assistance de Gravité 4, tels qu'ils sont décrits dans la section Assistance à la clientèle ci-dessus. L'Offre fournit une assistance supplémentaire pour les RFC suivantes dans le cadre d'une Assistance opérationnelle standard :

- **Copie du système de Flux de travail** : copie des paramètres d'un système de Flux de travail dans un autre système de Flux de travail au sein d'un même compte client ou pour deux comptes client.
- **Création d'un nouveau compte client** : création d'un nouveau compte client ou téléchargement ou téléversement d'un compte client intégral existant, avec importation de la plupart des données appartenant au Client, comme les paramétrages et les systèmes de Flux de travaux;
- **Création d'un nouvel Utilisateur du Portail avec accès complet disposant de droits administratifs** : configuration des autorisations et ajout de l'utilisateur administrateur aux structures nécessaires. Initiative visant à vérifier si l'utilisateur administrateur est également ajouté à la bonne file d'attente.

### Restrictions

Ci-après figurent les restrictions en termes d'assistance opérationnelle liées l'Offre, qui s'appliquent à toutes les régions :

- L'assistance standard pour l'Offre est offerte uniquement lorsqu'un abonnement valide est en vigueur. Tout arrangement spécial d'assistance non stipulé dans les conditions d'assistance standard indiquées dans la présente Description d'Offre sera propre au contrat d'achat du Client et devra faire l'objet d'une négociation indépendante lors de la souscription de l'Offre.
- Cisco n'est aucunement tenue de continuer à fournir une assistance opérationnelle si la plateforme logicielle de l'Offre n'a pas été utilisée conformément aux spécifications de Cisco, et si Cisco a de bonnes raisons de croire qu'une telle utilisation est à l'origine de l'erreur ou si toute autre cause, sur laquelle le Client exerce un contrôle, a provoqué l'erreur ou un défaut au niveau de la plateforme logicielle de l'Offre.
- Assistance dans la langue locale : le personnel désigné par Cisco maîtrisera l'anglais et l'allemand et fournira l'Offre dans l'une de ces deux langues, en fonction des besoins du Client. Toute assistance fournie dans une autre langue devra faire l'objet d'un contrat (énoncé des travaux) personnalisé, au besoin.
- Visites sur le site du Client : l'Offre est fournie par du personnel d'assistance à distance de Cisco et n'inclut aucune visite sur le site du Client par les ressources désignées.

## Environnement de test des connexions et des fonctionnalités

- Cisco met à la disposition des Clients un environnement de test, afin qu'ils réalisent des tests de Connexions B2B et des personnalisations de leur instance spécifique de l'Offre. Les paramètres du Client (et les restrictions y afférentes) dans le cadre de l'Offre seront pris en compte dans cet environnement de test.
- L'environnement de test infonuagique public exécute la même version d'application que le système de production infonuagique public. La base de données infonuagique publique est mise à jour pour chaque version principale (généralement une fois par trimestre d'exercice de Cisco).
- Pour les Clients disposant d'une instance infonuagique privée de la plateforme ServiceGrid de Cisco, l'environnement de test et la base de données peuvent être mis à jour sur demande du Client.
- Pour tous les modèles de déploiement du système ServiceGrid de Cisco (public ou privé), aucune garantie de disponibilité et de niveau de service n'est donnée pour cet environnement de test. Aucune connexion configurée au cours de tests ne sera conservée après l'achèvement d'un projet de mise en œuvre.

## Surveillance des connexions

La plateforme logicielle de l'Offre est étroitement surveillée par Cisco (24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an). Les perturbations opérationnelles sont automatiquement détectées et les opérateurs d'assistance de Cisco en sont immédiatement informés.

Une défaillance opérationnelle ou une panne du système peut être causée par une panne au niveau de la plateforme logicielle de l'Offre, par une panne causée par une défaillance au niveau des communications vers un Client ou l'un de ses Partenaires commerciaux de l'écosystème (p. ex. un Client, un fournisseur ou un prestataire de services) ou par une défaillance au niveau du système ServiceGrid Cisco du Client (ou celui de l'un de ses Partenaires commerciaux de l'écosystème). Une défaillance opérationnelle est généralement définie comme étant :

- une panne de la plateforme ServiceGrid de Cisco;
- la non-disponibilité de l'interface d'un Client (p. ex., il est impossible d'envoyer les messages au Client);
- la non-disponibilité de l'interface d'un Partenaire commercial de l'écosystème (p. ex., il est impossible d'envoyer les messages au Partenaire commercial de l'écosystème).

Cisco ne détecte pas automatiquement ou ne prend pas en charge les défaillances de fonctionnement suivantes :

- problèmes du côté du Client (p. ex., il est impossible d'envoyer les messages à la plateforme logicielle de l'Offre);
- problèmes du côté du Partenaire commercial de l'écosystème (p. ex., il est impossible d'envoyer les messages à la plateforme logicielle de l'Offre).

Dans les cas mentionnés ci-dessus, un avis est envoyé au Client et/ou au Partenaire commercial de l'écosystème :

- en cas de gravité 1 et 2, par courriel (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) ou par téléphone (L-V, de 8 h à 22 h, UTC);
- en cas de gravité 3 et 4, par courriel.

## Sauvegardes des données

### Base de données

Pour chaque plateforme de production pour l'Offre dans un centre de données, les sauvegardes de base de données suivantes sont effectuées automatiquement :

- sauvegarde quotidienne (sous forme de fichier) de la Base de données, de la grappe de bases de données vers la grappe de sauvegarde de la plateforme;
- sauvegarde quotidienne (sous forme de fichier) de la Base de données, de la grappe de sauvegarde de la plateforme vers un serveur distant;
- sauvegarde continue par enregistrement à écriture anticipée (EEA) de la Base de données, de la grappe de bases de données vers la grappe de sauvegarde de la plateforme.

Les sauvegardes de la base de données sont classées et enregistrées avec sept versions historiques et renouvelées par rotation.

## SE des fichiers de configuration (serveur)

Pour chaque plateforme de production de l'Offre dans un centre de données, les sauvegardes de fichiers de configuration suivantes sont effectuées automatiquement :

- sauvegarde quotidienne des fichiers de configuration, de chaque serveur vers la grappe de sauvegarde;
- sauvegarde quotidienne des fichiers de configuration, de la grappe de sauvegarde vers un serveur distant.

Les sauvegardes des fichiers de configuration sont classées et enregistrées avec trois versions historiques et renouvelées par rotation.

## Disponibilité de la plateforme

Cisco met à disposition la plateforme d'intégration logicielle de l'Offre sous forme de logiciel-service (SaaS) avec les éléments livrables de service définis, décrits dans la présente Description d'Offre. Par ailleurs, Cisco fournit la documentation technique sur les fonctionnalités les plus récentes de la plateforme logicielle de l'Offre. Cette documentation technique est accessible en ligne à l'adresse suivante :

- <https://support.solvedirect.com>

Les données, programmes et applications de l'Offre sont exécutés sur des systèmes de grappes haute disponibilité. L'objectif de disponibilité de l'application logicielle est de 99,95 %, et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.

Les interruptions provoquées par l'infrastructure du Client ou par celle des Partenaires commerciaux de l'écosystème sont exclues du niveau de service de disponibilité de l'application logicielle de l'Offre. La disponibilité est mesurée par des demandes régulières de services en ligne et des interfaces de Connexion B2B depuis divers emplacements à travers le monde.

La plateforme logicielle de l'Offre est régulièrement mise à jour. Ces mises à jour sont réalisées par la mise à disposition de nouvelles versions de l'application (normalement sur une base trimestrielle). Les versions sont normalement mises en service durant les périodes de maintenance programmée (consultez la section **Maintenance et mises à jour de la plateforme logicielle**).

Les périodes de maintenance sont annoncées à l'avance et se limitent à une période de maintenance par mois. Normalement, les périodes de maintenance sont programmées et effectuées en fin de semaine, après les heures ouvrables. Les périodes de maintenance sont exclues du niveau de service de disponibilité.

Les nouvelles versions sont annoncées bien à l'avance. Les notes de version sont publiées avec chaque nouvelle version.

Les données courantes, comme les tableaux de codes (indicatifs de pays, fuseaux horaires, etc.) et les configurations standard, sont conservées de manière centrale par Cisco, et tous les Clients peuvent y accéder.

La disponibilité et les performances de la plateforme logicielle de l'Offre sont surveillées et mesurées en permanence par Cisco. Les Clients peuvent accéder à des données spécifiques en ligne sur le site Web d'assistance de l'Offre. Ces données incluent notamment :

- des rapports sur les performances : 24 heures, 1 semaine, 6 mois;
- des rapports sur la disponibilité : 12 mois;
- le chargement du serveur d'applications et du serveur de base de données : 24 heures, 1 semaine, 6 mois.

## Sécurité

La portée de la Politique de sécurité de l'Offre comprend :

- la protection de l'application et des données hébergées contre les attaques externes;
- la disponibilité des fonctionnalités et des données;
- la sécurisation des communications de données entre les Clients, leurs Partenaires commerciaux de l'écosystème et Cisco;
- un accès par l'entremise de fonctions Web et d'une architecture prenant en charge plusieurs comptes clients;
- un politique claire en matière d'accès par autorisation ou par rôle.

Bien que Cisco ne garantisse pas que l'application logicielle de l'offre et ses données seront protégées contre les intrusions et les attaques, Cisco respecte les pratiques de sécurité appropriées pour protéger l'application logicielle de l'Offre et ses données contre les attaques externes et pour éviter toute intrusion par la segmentation en différentes zones de réseau qui sont différenciées par des politiques de pare-feu strictes.

La connexion à l'Offre se fait au moyen de connexions chiffrées et nécessite une authentification. Le tableau ci-dessous décrit la méthode de transport, l'authentification et la méthode de chiffrement utilisées.



Méthode de transport	Authentification	Chiffrement
En ligne, par Internet (navigateur)	Authentification par identifiant et mot de passe	HTTPS (SSL)
Basée sur les transactions par le biais de SMTP (messagerie)	Authentification par le biais d'un compte de messagerie	TLS
Basée sur les transactions par le biais de HTTP POST	Authentification par identifiant et mot de passe	HTTPS (SSL)
Basée sur les transactions par le biais de SOAP	Authentification par identifiant et mot de passe	HTTPS (SSL)
Basée sur les transactions par le biais de SFTP	Authentification par identifiant et mot de passe	SFTP

Le Client choisit la politique en matière de mots de passe. La politique en matière de mots de passe comporte des règles relatives au format, au contenu et à la durée de validité des mots de passe. Elle est définie au niveau de l'entreprise et s'applique à tous les utilisateurs de l'entreprise concernée. La politique en matière de mots de passe inclut :

- la longueur minimale du mot de passe;
- la longueur maximale du mot de passe;
- le nombre maximal de tentatives de saisie du mot de passe erronées;
- la longueur de l'ancien mot de passe;
- l'intervalle minimal de changement du mot de passe (en heures);
- la durée de validité du mot de passe en jours;
- l'utilisation obligatoire de majuscules;
- l'utilisation obligatoire de chiffres.

## **Données**

Lors de l'utilisation de l'Offre, les Utilisateurs du Portail transmettront des dossiers de service, lesquels peuvent inclure les noms, les intitulés de postes et les coordonnées des Utilisateurs du Portail, ainsi que d'autres renseignements qui peuvent être considérés comme des données sensibles (p. ex. des noms, des intitulés de postes, des coordonnées ou d'autres renseignements sensibles réunis dans les « Données utilisateur »). Cette section (les « Conditions d'utilisation de données ») régit la manière dont Cisco et le Client protègent toutes les Données utilisateur. Le droit du Client d'utiliser l'Offre est déterminé par le respect des présentes Conditions d'utilisation des données par le Client. En cas de conflit entre votre Contrat, la Politique de confidentialité de Cisco et/ou les présentes Conditions d'utilisation des données, l'ordre de priorité suivant s'applique au sujet de cette Description d'offre : (a) le Contrat, (b) les présentes Conditions d'utilisation des données et (c) la Politique de confidentialité de Cisco.

L'Offre recueille des Données utilisateur seulement pendant l'utilisation de l'Offre. Elle ne recueille aucun renseignement quand l'Utilisateur du Portail n'utilise pas l'offre. Sauf accord contraire écrit entre les parties, les Données utilisateur seront hébergées par Cisco et ses sous-traitants autorisés.

Pour les besoins de ces Conditions d'utilisation des données, les « Droits relatifs au respect de la vie privée » désignent les lois et réglementations en vigueur relatives à la confidentialité ou à la collecte, à l'utilisation, au stockage et à une autre forme de traitement de données d'utilisateur ou personnelles, notamment, le cas échéant, les directives et codes d'usage dictés par une instance de supervision pertinente.

Responsabilités du Client :

- a) Le Client a et conservera une politique de confidentialité qui (i) est accessible en cliquant sur un lien affiché sur la page d'accueil de son site Web et (ii) décrit la collecte et l'utilisation des Données utilisateur en général, notamment dans le cadre de l'Offre.
- b) Avant l'envoi des Données utilisateur à Cisco, le Client obtiendra de chaque Utilisateur du Portail, les consentements dont il a besoin, au format requis, pour se conformer aux Droits relatifs à la vie privée.
- c) Le Client n'utilisera pas l'Offre pour recueillir des renseignements auprès d'enfants de moins de 13 ans et ne l'utilisera pas pour créer des demandes de renseignements qui ciblent les enfants de moins de 13 ans.
- d) Le Client doit se conformer aux Droits relatifs au respect de la vie privée en vigueur dans les pays ou territoires dans lesquels il utilisera l'Offre. Le Client reconnaît que Cisco accède aux Données utilisateur et les traite sous la direction du Client et à son nom.
- e) Hormis pour fournir l'Offre (le cas échéant), le Client n'utilisera pas cette dernière pour transmettre les Données utilisateur aux tierces parties sans avoir obtenu le consentement d'un Utilisateur du Portail.

Sur demande de Cisco, le Client devra démontrer qu'il respecte ces exigences en fournissant à Cisco un exemplaire de sa politique de confidentialité, ainsi qu'un accès aux écrans d'utilisateur que le Client utilise pour informer les utilisateurs de ses pratiques de confidentialité et obtenir tous les accords en vue de recueillir et d'utiliser les données personnelles.

## Responsabilités de Cisco :

- a) Cisco traitera les Données utilisateur conformément au contrat, à la politique de confidentialité de Cisco et aux lois en vigueur.
- b) Cisco n'utilisera pas, ne divulguera pas ou ne traitera pas les Données utilisateur en procédant de manières autres que ci-après : (i) comme raisonnablement nécessaire pour mettre à disposition l'Offre, (ii) suivant les instructions et les autorisations du Client, (iii) d'exercer ou de protéger les droits juridiques de Cisco ou (iv) conformément à la loi en vigueur.
- c) Cisco traitera les Données utilisateur conformément à tous les Droits relatifs au respect de la vie privée auxquels Cisco est directement soumise.
- d) Si Cisco fait appel à un sous-traitant pour la prestation de l'Offre, ce dernier traitera uniquement les Données utilisateur soumises à un contrat écrit qui est conforme aux Droits relatifs au respect de la vie privée en vigueur, dans le cadre de la commission du sous-traitant donnée par Cisco pour le traitement des Données utilisateur.
- e) Cisco doit établir des procédures pour détecter et répondre à une acquisition non autorisée ou à une atteinte à la sécurité (« incidents concernant la sécurité des données ») qui affectent les Données utilisateur non chiffrées alors que de telles données sont en sa possession ou sous son contrôle. Cisco doit rapidement aviser le client d'un Incident lié la sécurité des données dès que possible une fois qu'elle a eu connaissance de l'incident et a pris les mesures nécessaires et pertinentes pour déterminer et réduire l'étendue de l'incident. Cisco s'engage à aider raisonnablement le Client en vue de l'analyse approfondie de l'incident ou en transmettant un avis conformément à la loi en vigueur.

Sur demande écrite du Client, Cisco aidera ce dernier (i) à se conformer aux exercices de droits de l'Utilisateur conférés par les Droits relatifs au respect de la vie privée et dans le cadre du traitement des Données utilisateur par Cisco pour cette Offre et (ii) à se conformer à tout avis, demande ou enquête sur la conformité du Client aux Droits relatifs au respect de la vie privée, sous réserve que le Client rembourse à Cisco tous les frais raisonnables engagés dans le cadre de cette assistance.

Le Client accepte que Cisco utilise, divulgue ou traite les Données utilisateur :

- a) comme raisonnablement nécessaire pour mettre à disposition l'Offre (y compris le partage des données utilisateur avec les Connexions B2B du Client),
- b) pour fournir, gérer et améliorer l'Offre;
- c) pour exercer ou protéger les droits juridiques de Cisco;
- d) dans la mesure permise par le Client ou selon les directives de ce dernier;
- e) conformément à la loi en vigueur.

Le Client accepte également que Cisco utilise les Données utilisateurs sur une base cumulée pour les analyses et pour la divulgation par Cisco des conclusions d'une telle analyse (« Données apprises »), à condition que les Données utilisateur associées à certains Utilisateurs ne soient pas divulguées comme des Données apprises.

Le Client reconnaît que Cisco est autorisée à se conformer à toutes les lois en vigueur auxquelles elle est soumise, comme établi à sa seule discrétion.

Le Client dédommagera, dégagera toute responsabilité et défendra Cisco et ses sociétés affiliées, administrateurs, salariés et agents pour et contre, ainsi que de rembourser Cisco et chacune des parties citées au préalable dans le cadre de toute perte, tous dégâts, réclamations, dettes, coûts et charges (notamment les frais et charges raisonnables d'un avocat) reliés ou à la suite d'un des éléments suivants : (i) une transgression effective ou présumée des Droits relatifs au respect de la vie privée ou des politiques de confidentialité du Client par ce dernier, (ii) une inspection d'une agence gouvernementale (notamment une agence de protection du consommateur, un organisme de réglementation industrielle ou une instance de protection des données) sur l'utilisation de l'Offre par le Client, (iii) une violation d'engagement du Client envers ses propres Clients ou (iv) toute violation des exemples, de la garantie, de la convention ou du contrat du Client qui sont intégrés ou qui sont relatifs à ce Contrat.

Modalités supplémentaires applicables à des opérations avec le Client s'il appartient aux Pays soumis à la protection des données uniquement, où « Pays soumis à la protection des données » désigne les états membres de l'Union européenne, la Norvège, l'Islande, le Liechtenstein, la Suisse et d'autres pays ou territoires ayant adopté une législation très similaire à la Directive 95/46/CE de l'Union européenne en matière de protection des données personnelles et en matière de transfert libre de telles données :

Le Client reconnaît que Cisco utilisera l'Offre pour traiter les Données utilisateur en tant qu'« agent de traitement des données » pour le Client de la manière dont ce terme est utilisé dans la législation sur la protection des données des États membres de la Zone économique européenne et, le cas échéant, la législation équivalente dans d'autres pays et territoires (ou comme sous-traitant si le Client agit comme un agent de traitement des données de ses propres utilisateurs finaux). Le Client sera un « contrôleur de données » conformément aux lois en vigueur concernant la protection des données, pour toutes les données qu'il mettra à disposition.

Le Client consent au transfert des Données utilisateur à Cisco et à ses filiales aux États-Unis à condition que Cisco maintienne sa certification de conformité aux Droits relatifs au respect de la vie privée applicables au Client en matière de confidentialité en ce qui concerne le transfert des renseignements personnels aux pays qui n'ont pas été considérés comme ayant des protections appropriées pour les données personnelles.

Si Cisco utilise un sous-traitant pour la prestation de l'Offre, ce dernier traitera les Données utilisateur uniquement en tant que sous-traitant de Cisco en matière de traitement de données.

En ce qui concerne tout Incident lié la sécurité des données, le Client, en tant que contrôleur de données, doit déterminer si, et à quel moment, il faut aviser toutes les personnes physiques ou morales (y compris les autorités publiques) de cet Incident lié à la sécurité des données utilisateur. Nonobstant ce qui précède, Cisco est autorisé à se conformer à toutes les lois applicables auxquelles elle est soumise, comme établi à sa seule discrétion.

Cisco reconnaît que le Client peut être soumis à des lois ou réglementations applicables aux activités du Client en lien avec l'anonymat des données, la sécurité des renseignements et le contrôle des exportations, comme les lois américaines Gramm-Leach-Bliley Act, Health Insurance Portability and Accountability Act, Health Information Technology for Economic and Clinical Health (HITECH) Act, Fair Credit Reporting Act, ou encore les directives américaines du Bureau du Contrôleur de la monnaie (ci-après, les « Réglementations du Client »). Les parties ne s'attendent pas à ce que Cisco utilise ou ait accès aux types de renseignements mentionnés dans les Réglementations du Client d'une manière qui obligerait Cisco à se soumettre à ces réglementations. Même si Cisco ne peut pas être soumise elle-même aux Réglementations du Client, Cisco fournira au Client, sur demande, une assistance et des renseignements raisonnables d'un point de vue commercial pour permettre au Client de se conformer à ses propres obligations au titre des Réglementations du Client. Les parties reconnaissent que Cisco ne consent pas à être soumise à une quelconque réglementation du Client à la suite de la présente Description d'offre (sauf si de telles réglementations s'appliquent déjà à Cisco en raison des activités menées par Cisco).

## **Facturation**

Après avoir reçu et accepté le Bon de commande, Cisco réalisera les Activités initiales d'exécution afin d'activer l'Offre pour le Client. Une fois ces Activités initiales d'exécution terminées, la période de validité de l'Offre commence à courir. Cette date de début déclenchera la facturation de tous les éléments de service figurant sur le Bon de commande.

La planification de facturation reposera sur les conditions de facturation privilégiées par le Client, selon le choix effectué par ce dernier, pendant toute la durée de l'abonnement à l'Offre. Les options de facturation offertes les suivantes : 100 % prépayé dès le départ; facturation mensuelle, trimestrielle ou annuelle à l'avance. La facturation annuelle est la facturation par défaut si aucune préférence de facturation n'est choisie au moment du traitement de la commande. Toutes les factures doivent être acquittées sous 30 jours nets.

## **Résiliation d'abonnement**

Lors de la résiliation de l'abonnement à l'Offre, Cisco cessera de mettre à la disposition du Client la plateforme logicielle de l'Offre et déconnectera tous les systèmes et accès utilisateur dont bénéficie le Client, y compris tous les systèmes et utilisateurs des Partenaires commerciaux de l'écosystème du Client. Cette cessation de prestation et cette désactivation peuvent inclure tout ou partie des logiciels associés à l'Offre installés sur les plateformes (et ce, tant pour les déploiements de solutions d'infonuage public que privé).

## **Responsabilités du Client**

Outre toute autre obligation incombant au Client et identifiée ailleurs dans la Description d'Offre, la prestation de l'Offre part également du principe que le Client se conformera à ce qui suit :

- En utilisant l'Offre pour concevoir, vérifier et déployer des Connexions B2B, le Client reconnaît, accepte et déclare à Cisco qu'il a obtenu l'accord de chaque Partenaire commercial de l'écosystème et que Cisco est autorisée à recevoir ou à transmettre des renseignements sur des dossiers de service, autant que possible, de la part du Client et du Partenaire commercial de l'écosystème qui divulgue les renseignements.
- Avant de déployer une Connexion B2B en direct, le Client doit :
  - collaborer directement avec Cisco pour activer la Connexion B2B en direct sur la plateforme logicielle de l'Offre;
  - informer et obtenir l'accord des Partenaires commerciaux de l'écosystème participants pour activer la Connexion B2B en direct.
- Le Client se verra attribuer un ID d'utilisateur et un mot de passe pour utiliser l'Offre. Il devra veiller à protéger l'autorisation d'accès dont il dispose contre tout accès par une tierce partie et devra immédiatement modifier ses identifiants si une tierce partie a pris connaissance de ces renseignements. Le Client doit veiller à ce que l'autorisation d'accès ne soit utilisée que par l'employé dûment autorisé. Cisco ne sera aucunement tenue responsable si une tierce partie utilise (à bon ou mauvais escient) l'Offre à l'aide de l'ID d'utilisateur attribué au Client. Le Client dégage Cisco de toute responsabilité et l'indemniser pour tout dommage découlant d'une utilisation à bon ou mauvais escient.
- Le Client ne doit pas utiliser de matériel, de logiciel ou d'autres données qui pourraient altérer les logiciels compris dans l'Offre ou avoir une incidence sur la disponibilité de cette dernière.

- Le Client doit aviser Cisco en temps opportun de toute modification apportée aux configurations système requises avant le début de la période d'abonnement à l'Offre et Cisco est responsable de tout retard et des coûts supplémentaires découlant d'une telle modification.
- Le Client doit mettre à la disposition de Cisco, en temps opportun et gratuitement, tout document, renseignement et matériel sous son contrôle, qui peuvent être nécessaires pour fournir l'Offre (p. ex. des données de test, des données à télécharger, la structure organisationnelle). Par ailleurs, il doit fournir en temps opportun toute coopération tierce, tout document ou toute approbation requis(e) pour assurer la prestation de l'Offre.
- Le Client fournira toute l'assistance requise dans le cadre de la mise en œuvre et de la mise en exécution de l'Offre, en permettant notamment aux employés de Cisco d'accéder aux locaux nécessaires au cours des heures normales de travail en vue de l'exécution de l'Offre. De même, il offrira aux employés de Cisco un accès adéquat à ses systèmes (matériel et logiciels compris) et veillera à assurer la coopération de ses employés, le cas échéant. Si toute coopération ou tout document n'est pas fourni(e) à la suite d'une demande en ce sens, les dates de fourniture et de mise en service seront différées d'au moins la période causée par le retard et le Client devra rembourser à Cisco toute dépense superflue ou supplémentaire en découlant.
- Le Client s'engage à ne pas revendre l'Offre et à ne pas créer ou proposer des versions dérivées de l'Offre, que ce soit directement ou par l'intermédiaire d'un tiers.
- Le Client assume l'entière responsabilité de sauvegarder et/ou de protéger d'une autre manière les données contre toute perte, tout endommagement ou toute destruction. Le Client reconnaît qu'il lui a été conseillé de sauvegarder et/ou de protéger d'une autre manière les données contre toute perte, tout endommagement ou toute destruction, et ce, de façon régulière.

## Glossaire supplémentaire des modalités de l'offre

- **Connexion B2B** : met en liaison une application ou un système ITSM avec le composant Cisco ServiceGrid Core, dans le but de permettre l'automatisation d'un processus sous contrat, notamment des données, des pièces jointes et des transactions d'échange de statut associées à un flux de travail défini.
- **Engagement de connexion B2B** : engagement contractuel d'abonnement au logiciel-service (SaaS) ServiceGrid de Cisco pour une ou plusieurs connexions B2B pendant au moins un an afin de bénéficier d'une remise initiale basée sur le volume pour les Connexions B2B.
- **Système ServiceGrid de Cisco ou l'Offre** : plateforme d'intégration infonuagique, qui connecte en toute transparence les Clients pour permettre une collaboration de soutien collectif en temps réel pour les processus clés des Flux de travaux, en ce compris notamment les demandes de service, les incidents, les changements et la gestion des problèmes.
- **Cisco ServiceGrid Core** : composant standard qui propose un ensemble de définitions standard bien définies visant à appuyer les processus des Flux de travaux liés aux demandes de service, aux incidents, aux changements et à la gestion des problèmes. Chaque Client et chaque Partenaire commercial de l'écosystème peuvent tirer parti du composant Cisco ServiceGrid Core pour mettre en place une intégration normalisée, un Flux de travail et des mappages de données vers d'autres Partenaires commerciaux de l'écosystème.
- **Enrichissement des données** : désigne diverses manières d'enrichir les données utilisées et/ou consultées pour les intégrations ITSM et les Connexions B2B. Les types d'Enrichissement des données sont les suivants :
  - **Enrichissement des données par lot** : chargement et actualisation des données à partir d'applications tierces pour soutenir les exigences d'intégration de processus du Flux de travail en se basant sur une source de données à la fois.
  - **Enrichissement des données en temps réel** : passer des appels en temps réel et déclenchés par le Flux de travail vers des applications tierces ou des magasins de données pour soutenir les exigences d'intégration de processus du Flux de travail en se basant sur une source de données à la fois.
- **Écosystème** : il se compose d'un Client et d'au moins un Partenaire commercial de l'écosystème qui collaborent et gèrent des Dossiers de service ITSM. L'Offre permet aux clients de créer et de gérer deux types d'écosystèmes :
  - **Un à plusieurs** : permet de créer, de collaborer et de gérer des interactions d'assistance entre le Client et un ou plusieurs Partenaires commerciaux de l'écosystème.
  - **Plusieurs à plusieurs** : permet de créer, de collaborer et de gérer des interactions d'assistance entre le Client et plusieurs Partenaires commerciaux de l'écosystème.
- **Partenaire commercial de l'écosystème** : désigne de manière générale un partenaire professionnel d'un Client ayant une Connexion B2B active avec le Client, assurée par l'Offre. En règle générale, les Partenaires commerciaux de l'écosystème comprennent les suivants :
  - **Client final** : entretient une relation d'affaires directe avec le Client du système ServiceGrid de Cisco.
  - **Prestataire de services gérés** : a conclu un contrat de service avec le Client du système ServiceGrid de Cisco et peut entretenir des relations de service avec d'autres Prestataires de services et Fournisseurs.

- **Prestataires de services** : a conclu un contrat de service avec le Client du système ServiceGrid de Cisco et peut entretenir des relations de service avec d'autres Prestataires de services et Fournisseurs.
- **Fournisseur** : a conclu un contrat de service avec le Client du système ServiceGrid de Cisco et peut entretenir des relations de service avec d'autres Prestataires de services et Fournisseurs.
- **Connexion de bout en bout** : permet de connecter le Client et le Partenaire commercial de l'écosystème à la plateforme logicielle de l'Offre afin de permettre l'échange d'un processus de Flux de travail. La connexion de bout en bout est une connexion virtuelle de deux Flux de travaux liés par le contrat d'objet au sein du composant Cisco ServiceGrid Core.
- **Applications de Gestion des services de technologies de l'information (ITSM)** : elles sont généralement utilisées par le Client et les Partenaires commerciaux de l'écosystème pour exécuter et gérer les Dossiers de service (ou billets) en interne. Le système ServiceGrid de Cisco permet aux Clients d'intégrer et d'automatiser les processus des Flux de travaux avec les Partenaires commerciaux de l'écosystème en créant des Connexions B2B entre leur application ITSM et l'application ITSM des Partenaires commerciaux de l'écosystème.
- **Connexion initiale** : désigne l'intégration de l'application ITSM du Client et d'une application ITSM du Partenaire commercial de l'écosystème au composant Cisco ServiceGrid Core pour permettre l'échange d'un processus de Flux de travail. La Connexion initiale constitue par défaut un abonnement d'un an au logiciel-service (SaaS).
- **Activités initiales d'exécution** : ensemble d'activités que Cisco réalisera pour activer l'Offre pour le Client. Les activités concernées incluent la configuration d'un compte client sur la plateforme d'intégration de l'Offre, en créant un Utilisateur du portail avec accès complet disposant de droits administratifs, en configurant un environnement de test des connexions, en paramétrant des fonctions standard d'établissement de rapports et en informant le Client de l'achèvement de ces activités.
- **Connexion logique** : connexion fournie par un Partenaire commercial de l'écosystème qui tire parti d'une seule connexion multiutilisateur vers la plateforme logicielle de l'Offre pour prendre en charge l'échange de plusieurs dossiers de service (billets) de Partenaires commerciaux de l'écosystème (billets) avec le Client ou un autre Partenaire commercial de l'écosystème.
- Les **Utilisateurs du portail** sont les suivants :
  - **Utilisateurs du Portail avec accès complet** : utilisateurs disposant de droits d'administrateur sur le portail d'assistance de l'Offre, ayant notamment la possibilité de configurer et de gérer d'autres profils d'utilisateur avec accès et accès de base pour leur entreprise.
  - **Utilisateurs du portail avec accès de base** : utilisateurs disposant de droits d'accès de base en lecture et en écriture sur le portail d'assistance de l'Offre, servant généralement au personnel du centre d'assistance à accéder au contenu des Dossiers de service et à le modifier pour leur entreprise.
- **Dossiers de service** : demandes de service, incidents, problèmes, demandes de changement ou autres types de processus de Flux de travail couverts par le contrat de service entre les Partenaires commerciaux de l'écosystème. Les Partenaires commerciaux de l'écosystème créent des Dossiers de service à partir de leur application ITSM, qui, en retour, crée et transmet une transaction initiale à la plateforme logicielle de l'Offre pour lancer un Flux de travail de Dossier de service.
- **Transactions** : attributs du composant Cisco ServiceGrid Core, liés au cycle de vie de bout en bout des Flux de travaux. Parmi les transactions standard de Cisco ServiceGrid Core figurent :
  - OUVRIRE; OUVRIRE\_RENS; ACCUSER RÉCEPTION; REFUSER; METTRE À JOUR; TRAITER; ATTENDRE; RÉSOUDRE; ATTRIBUER\_PARTENAIRE; FERMER; ANNULER; ERREUR
- **Flux de travaux** : les Dossiers de service passent par un ensemble prédéfini de tâches et de transactions de Flux de travaux déclenchées par une série de mises à jour effectuées par le Client ou le Partenaire commercial de l'écosystème. Chaque mise à jour et les données y afférentes sont stockées dans la base de données de la plateforme ServiceGrid de Cisco. Les Flux de travaux constituent la méthode de base pour gérer les dossiers de service. Les types de Flux de travaux sont les suivants :
  - **Standard** : quatre flux de travaux Cisco ServiceGrid Core standard (comprenant les demandes de service, les incidents, les changements et la gestion des problèmes) et douze Transactions (notamment ouvrir, ouvrir\_rens, accuser réception, refuser, mettre à jour, traiter, attendre, résoudre, attribuer\_partenaire, fermer, annuler, erreur) pour mettre en œuvre rapidement votre processus collectif de Flux de travail.
  - **Personnalisé** : flux de travail personnalisé d'intégration créé de A à Z à l'aide des fonctions de la plateforme ServiceGrid de Cisco, notamment le Concepteur de flux de travaux et la Bibliothèque de modèles de flux de travaux.
- **Éléments de Flux de travail** :
  - **Codes d'état** : la liste des codes d'état
  - **Actions** : les actions menant d'un code d'état à l'état ultérieur
  - **Tableaux de codes** : pour les Codes de priorité, les Codes d'urgence, les Codes d'incidence, les Types de défaillances, les Types de problème, les Catégories et les Codes de gravité
  - **Paramétrages** : liste détaillée des paramétrages pour l'affichage et la gestion des Dossiers de service sur le portail