

Description de service

Services professionnels de Cisco

La présente Description de service fait partie de l'Accord de services (tel que défini dans le [Guide des services](#)) et décrit les divers Services que Cisco vous fournit. Les termes commençant par une majuscule, sauf s'ils sont définis dans le présent document, ont la signification qui leur est donnée dans le Guide des services.

Les Services professionnels de Cisco sont destinés à compléter un contrat d'assistance en vigueur pour les Produits Cisco et ne sont offerts que lorsque tous les Produits du réseau du Client sont pris en charge par l'entremise des Services d'assistance Cisco ou du Service d'assistance aux partenaires Cisco.

Les services d'abonnement aux Services professionnels de Cisco comprennent les éléments suivants :

#	Services professionnels de Cisco	Description
1	Services relatifs aux résultats	Les Services relatifs aux résultats sont harmonisés avec les résultats opérationnels précisés par le Client. Cisco fournit une expertise-conseil conçue pour aider les clients à atteindre ces résultats.
2	Expert-service	Expert-service est aligné sur une technologie, une architecture ou une solution précisées. Cisco fournit une expertise-conseil conçue pour soutenir les efforts du client en ce qui concerne la technologie, l'architecture ou la solution précisées.
3	Services liés à la solution	Les Services liés à la solution sont alignés sur un produit ou une gamme de produits Cisco en particulier, et Cisco fournit une expertise-conseil ciblée pour un produit ou une gamme de produits Cisco en particulier.

Veuillez noter que les services transactionnels des services professionnels de Cisco (comme les services d'experts en la matière ou les services basés sur l'énoncé des travaux) ne sont pas couverts par la présente Description de service et doivent être achetés séparément.

1. Services relatifs aux résultats

1.1 Services relatifs aux résultats

Les Services relatifs aux résultats de Cisco comprennent la consultation relative aux résultats, les renseignements numériques et la gestion de projets, comme cela est décrit ci-dessous.

Cisco fournit des Services relatifs aux résultats pour la durée des Services précisée dans le Devis.

Consultation relative aux résultats

Le service de consultation relative aux résultats est une activité de consultation fournie par Cisco pour aider le Client à atteindre ses résultats commerciaux spécifiques. Dans le cadre du service de consultation relative aux résultats, Cisco travaillera en collaboration avec le client sur les activités suivantes :

- Définir les priorités et les objectifs commerciaux du client.
- Examiner l'environnement du client et déterminer les critères de mesure de base pertinents aux résultats opérationnels.
- Tirer parti des renseignements, des outils et des techniques numériques pour analyser et cerner les domaines à améliorer.
- Fournir des recommandations de mesures et d'étapes correctives. Les recommandations peuvent porter sur des améliorations de la configuration, de l'architecture et de la conception, des performances et des pratiques recommandées.
- Élaborer un plan d'action pour mettre en œuvre les recommandations.
- Fournir une assistance et un soutien dans la mise en œuvre du plan d'action.
- Fournir des instantanés continus autour des critères de mesure par rapport à la référence.

Renseignements numériques

Pour soutenir la consultation sur les résultats, Cisco identifiera une ou plusieurs références et fournira des comparaisons par rapport à ces références à intervalles réguliers. Cisco fournira ensuite des recommandations à l'aide de renseignements numériques fournis par une combinaison des offres Cisco existantes du Client et de nouveaux renseignements, comme définis et convenus mutuellement.

Gestion de projets

Le gestionnaire de projets Cisco effectuera les tâches suivantes :

- Planifier des réunions avec le Client au cours desquelles Cisco travaillera avec ce dernier pour élaborer un plan de livraison en 90 jours pour les services.
- Fournir un rapport trimestriel qui peut comprendre :
 - Activités réalisées et activités à venir pour les services
 - Artéfacts fournis et artéfacts à venir pour les services

1.2 Services Scrum et évolutivité des résultats

Les Services Scrum sont des activités supplémentaires que Cisco propose pour accroître les capacités de consultation existantes. Lorsqu'une approche plus granulaire et incrémentielle est privilégiée, Cisco met à disposition une capacité d'évolutivité des résultats, qui offre des fonctionnalités similaires aux Services Scrum, mais à plus petite échelle.

La portée des Services Scrum et/ou des activités liées à l'évolutivité des résultats fournies par Cisco comprendra généralement des activités telles que la planification de la mise en œuvre, la planification et/ou l'exécution de tests, les évaluations de sécurité et/ou les activités de résilience, les « services en tant que code » et les activités conçues pour aider le Client dans ses efforts d'observabilité ou de transformation en nuage.

Cisco fournit des Services Scrum ou une capacité d'évolutivité des résultats pour la durée des services, comme indiqué dans le Devis.

2. Expert-service

Expert-service est aligné sur une technologie, une architecture ou une solution précisées. Dans le cadre des engagements Expert-service, Cisco fournit une expertise-conseil conçue pour soutenir les efforts du client en ce qui concerne la technologie, l'architecture ou la solution précisées.

Cisco fournit ces fonctionnalités pour la durée des services, comme indiqué dans le Devis.

Dans le cadre d'un engagement Expert-service, Cisco fournit des fonctionnalités avec un accès aux outils, aux analyses, aux logiciels, aux ressources de connaissance et aux systèmes de Cisco pendant l'engagement.

Les fonctionnalités d'expertise-service suivantes sont offertes :

Ingénieur-conseil : Cisco fournit des conseils et des recommandations à l'appui des objectifs du client en matière de conception, de mise en œuvre, d'exploitation et de transfert de connaissances pour une technologie, une architecture ou une solution spécifique, comme indiqué dans le Devis.

Architecte de solution : Cisco fournit des conseils et des recommandations à l'appui de la vision d'architecture du client, du développement de la stratégie et de l'alignement des normes d'architecture pour une technologie, une architecture ou une solution spécifique, comme indiqué dans le Devis.

3. Services liés à la solution

Les services liés à la solution sont des activités de consultation qui sont appliquées à un produit ou à une gamme de produits Cisco en particulier. Les différentes catégories de services d'experts-conseils fournies par l'entremise des services liés à la solution peuvent comprendre, à titre d'exemple, l'intégration, la mise en œuvre, l'adoption ou l'optimisation des produits et des fonctionnalités Cisco.

Cisco fournit ces fonctionnalités pour la durée des services, comme indiqué dans le Devis.

4. Responsabilités et rôles généraux

4.1 Responsabilités de Cisco :

- Travailler avec le Client sur les activités convenues d'un commun accord dans le cadre de la présente Description de service dans les limites de la portée précisée dans le Devis.
- Affecter, superviser et diriger les personnes qui fournissent ce service. Cisco peut changer de personne à tout moment. Cisco n'est pas tenue d'effectuer des changements de personnel en fonction de modifications relatives à la charge de travail ou au type de travail. Cisco évaluera l'expérience nécessaire et affectera des ressources en fonction des activités convenues. Cisco s'efforce d'attribuer uniformément les ressources tout au long de la Durée des services.
- Déployer des efforts commercialement raisonnables pour mener à bien les activités convenues lors de la réunion de lancement du mandat et des planifications ultérieures. Cependant, Cisco ne garantit pas qu'un projet sera terminé avec succès à la date de fin prévue du projet ou avant la fin de la durée du service. Toute prestation de services s'arrêtera et sera considérée comme terminée le dernier jour ouvrable de la période de prestation de services.

4.2 Responsabilités du client

- Travailler avec Cisco sur les projets et activités convenus d'un commun accord dans le cadre de la présente description de service.
- Planifier une réunion trimestrielle pour passer en revue le rapport trimestriel fourni par Cisco, si le client le juge nécessaire.
- Soumettre les demandes par écrit à Cisco en utilisant le format convenu d'un commun accord lors de la réunion de lancement.
- Pendant les périodes de maintenance, demeurer responsable des modifications de configuration pour le détournement du trafic réseau, le cas échéant, de la prise en charge des relations avec les fournisseurs de services Internet et des fournisseurs tiers selon un processus convenu, et de la validation des applications du Client après la mise à niveau.

4.3 Exigences

- Exigences générales
 - Cisco se réserve le droit d'attribuer des ressources pour les services mentionnés dans la présente description de service. Si le client opte pour des ressources locales lors de l'établissement du devis, tel que documenté par Cisco, Cisco s'efforcera, dans la mesure du possible, d'utiliser uniquement du personnel local pour la prestation de services et pourra utiliser du personnel de l'extérieur au pays.
 - L'utilisation du mot « résultat » en relation avec les Services n'implique pas qu'un résultat spécifique ou une amélioration liée à un résultat quelconque sera atteint.
 - Les services de la présente description de service ne peuvent pas être utilisés pour un projet ou des activités dans lesquels il pourrait y avoir un conflit d'intérêts ou une apparence de conflit d'intérêts organisationnel gouvernemental ou un conflit similaire.
 - Les Services dans cette Description de service ne sont pas une offre horaire ou de temps et de matériel. Par le biais des Services professionnels, Cisco peut recommander des outils ou des produits de Cisco ou de tiers qui peuvent être bénéfiques pour les activités de livraison. Le client est responsable de l'évaluation et, le cas échéant, de l'achat de ces articles supplémentaires. Cisco n'est pas responsable de fournir ces équipements, outils, produits ou services.
 - Les services sont relatifs aux technologies Cisco prises en charge uniquement. Cisco collaborera avec les experts fournis par le client pour ce qui a trait aux technologies et aux équipements tiers, selon ce que Cisco jugera nécessaire et pratique. Cisco ne sera pas responsable des résultats liés aux appareils de tiers et ne sera pas obligé d'effectuer des activités directement sur l'équipement tiers.
 - Cisco et le Client examineront et conviendront des activités spécifiques pour les Services lors de la réunion de lancement, tout comme le format des demandes et des réponses écrites. Les activités prévues seront examinées et mises à jour chaque trimestre. Lorsque de nouvelles activités sont prévues, Cisco vérifiera que les demandes sont raisonnables et proportionnelles par rapport aux ressources et au temps disponibles, peaufinées au besoin et documentées.
 - Cisco peut collaborer avec les équipes du client et des partenaires pour obtenir des résultats communs et Cisco confirmera que les rôles et les responsabilités de chaque partie sont documentés.
 - Collecte de données :
 - Pour fournir de la valeur grâce aux renseignements numériques, Cisco exige que les données soient collectées à partir de l'environnement du client.
 - Cisco collaborera avec le Client pour installer les outils de collecte de données applicables dans l'environnement du Client.
 - Si la collecte de données dans l'environnement du client n'est pas effectuée avec les outils de collecte de données de Cisco et si le client doit fournir manuellement des données demandées par Cisco.

- Pour les clients qui optent pour un outil de collecte de données en isolement et qui ont acheté et mis à disposition cet outil, les données seront collectées sur place et seront utilisées pour fournir de la valeur par le biais de renseignements numériques. La collecte de données isolées doit être spécifiée au préalable.
- Cisco reconnaît que les clients des gouvernements à l'échelle fédérale, étatique et locale des États-Unis et les autres clients gouvernementaux peuvent avoir certaines exigences ou restrictions réglementées ou propres au gouvernement. Dans la mesure où la loi, la conformité ou le risque de sécurité ou la politique interdit à un client gouvernemental de déployer les outils de collecte de données de Cisco, les parties doivent collaborer pour définir ces exigences, limitations et interdictions avant l'émission du devis. Toute exigence, limitation ou interdiction peut avoir une incidence sur la capacité de Cisco à fournir des services.
- Pour en savoir plus sur les données que Cisco recueille dans le cadre des Services professionnels de Cisco, veuillez consulter le [portail Cisco Trust](#).
- Non-intégration des représentants de Cisco
 - Les services sont fournis conformément à la présente description de service et ne dépendent pas d'un représentant spécifique de Cisco. Le client ne traitera pas les représentants de Cisco comme ses propres employés. Les questions ou l'assistance concernant un représentant spécifique de Cisco doivent être adressées au point de contact de Cisco pour le service, comme indiqué dans le document intitulé Prestation de services par Cisco.

5. Glossaire

Les termes suivants utilisés dans ce document sont définis ci-dessous :

Terme défini	Signification
Outils de collecte de données en isolement	Un outil de collecte de données déployé en tant que dispositif dans le réseau du client. Les données recueillies demeurent sur site, car l'outil de collecte de données ne crée aucun lien externe en dehors du réseau du client. Généralement utilisé pour les réseaux hautement sécurisés (« en isolement »).