

Description de service

Expert transactionnel de services professionnels

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.

1. Résumé

L'expert transactionnel des services professionnels de Cisco est un service de consultation dans le cadre duquel Cisco fournit des conseils et des recommandations (« Service de consultation spécialisée ») dans des domaines tels que l'installation, la configuration, la migration, la préparation et l'activation de produits pour l'Architecture (voir le tableau 1 ci-dessous) et comme spécifiés dans le Devis d'expert. Les Services de consultation spécialisée n'incluent pas la fourniture de livrables.

La prestation du Service de consultation spécialisée peut se faire à distance ou sur site (aux emplacements où Cisco met ces Services sur place à disposition et conformément à la loi en vigueur), comme spécifié dans le Devis de spécialiste. Un Jour ouvrable est utilisé si Cisco fournit des Services de consultation spécialisée ce jour-là.

Tableau 1. Architectures prises en charge par les Services de consultation spécialisée

Architecture
Centre de données
Réseautique
Sécurité
Collaboration
Fournisseur de Services de mobilité
Internet des objets (IDO)

Expert transactionnel des services professionnels de Cisco

L'expert transactionnel des services professionnels peut être fourni pour les Catégories de consultation suivantes :

Catégories de consultation	Activités générales
Planification et Architecture	- La stratégie et la planification architecturales soutiennent le Client avec l'élaboration d'une stratégie ou la planification de l'adoption et l'assistance de solutions de Cisco. - La définition de l'architecture fournit le Client avec la création des feuilles de route pour l'adoption de technologies. - La gestion de l'architecture apporte de l'assistance pour aider le Client avec l'évaluation et l'interprétation des besoins de l'entreprise pour développer une approche et une

	stratégie de gestion de l'architecture, un plan multigénérationnel et un modèle architectural cible. • La stratégie et l'analyse apportent de l'assistance au Client pour le développement ou l'évolution de l'infrastructure actuelle ou à définir une stratégie pour une nouvelle solution technologique Cisco. • La gestion de la transformation apporte de l'assistance pour aider le Client avec l'harmonisation et la hiérarchisation du ou des projets. L'assistance peut inclure la gouvernance de la transformation, la gestion de l'harmonisation et de la feuille de route, la gestion financière, la gestion des ressources, la gestion des changements, la gestion des processus. • L'évaluation de l'architecture de préparation permet de mieux comprendre les observations sur le plan de l'infrastructure actuelle du Client pour permettre la prise en charge d'infrastructures additionnelles, y compris le matériel, les logiciels, la conception, les liens et l'alimentation. • Le développement de l'architecture aide le Client en offrant des conseils et des recommandations sur un processus d'élaboration d'une approche au développement de l'architecture dans laquelle les exigences commerciales et organisationnelles ainsi que les exigences du système sont définies, analysées, synthétisées, mises en œuvre et évoluées de manière agile tout au long du cycle de vie de cette architecture.
Ingénierie de la conception	• L'assistance en matière de conception aide le Client en offrant des conseils et des recommandations sur l'ajout de modifications aux conceptions du Client. • Le développement de la conception fournit au Client des conseils et une assistance dans l'élaboration ou l'amélioration des conceptions de l'infrastructure de Cisco. • L'assistance en matière de modification de conception assiste le Client pour évaluer la faisabilité potentielle et les répercussions possibles des modifications proposées à ses conceptions.
Planification de la mise en œuvre	• L'assistance à la planification et à l'implémentation de la migration aide le personnel d'ingénierie du Client à évaluer les modifications apportées à la conception de solution du client, les dépendances, les processus affectés et la documentation. • L'assistance à la mise en œuvre vise à accompagner le Client dans la transition de sa planification et de sa conception vers l'implémentation ou l'extension d'une solution de conception.
Évaluation et analyse	• Les évaluations technologiques visent à identifier les lacunes et à fournir au Client des conseils et des recommandations concernant l'optimisation de la capacité, de la fiabilité, des performances générales ou de la sécurité des Produits de Cisco. • Les évaluations de résilience visent à identifier les lacunes et à formuler des recommandations pour améliorer la résilience et la disponibilité de l'architecture et des opérations des Produits. • Les évaluations de l'architecture de sécurité réseau visent à identifier les écarts et les faiblesses de sécurité du réseau par rapport aux méthodologies de bonnes pratiques de sécurité de Cisco.
Sécurité et gestion des menaces	• La réponse aux incidents fournit un plan de soutien visant à aider le Client à se préparer et à réduire la probabilité et les répercussions d'un incident de sécurité.
Essais	• Les revues de stratégie et de planification des tests apportent de l'assistance pour l'évaluation des exigences et des contraintes de test opérationnelles et commerciales du Client, en analysant les domaines prioritaires aux fins d'examen ou d'amélioration. • Les conseils relatifs aux essais fournissent une assistance pour l'examen des pratiques et des principes de validation des essais actuels du Client en matière de cohérence et

	d'automatisation de la conception, du développement et du déploiement des plans de test.
--	--

2. Obligations de Cisco

- Collaborer avec le Client lors de la réunion de lancement des Services de consultation spécialisée afin de préciser et de convenir des Catégories de consultation et des activités générales dans le cadre de la présente Description de service pour les Services de consultation spécialisée.
- Fournir des conseils et des recommandations à l'appui des objectifs du Client en matière de conception, d'implémentation, d'exploitation et de transfert de connaissances pour l'Architecture prise en charge.
- Fournir des conseils et des recommandations concernant la planification et la conception par le Client de l'implémentation et des intégrations futures d'une Architecture prise en charge du point de vue de l'ingénierie.
- Fournir des conseils et des recommandations concernant l'installation, la configuration et l'intégration par le Client des produits dans une Architecture prise en charge donnée.

3. Obligations du Client

- Collaborer avec Cisco pour déterminer et convenir des Catégories de conseils et des activités générales pour les Services de consultation spécialisée.

4. Conditions générales

- Les Services peuvent être exécutés par Cisco ou par des particuliers, des sous-traitants, des agents, des fournisseurs ou des structures employés par Cisco ou engagés par ce dernier sous contrat, à la discrétion de Cisco.
- Cisco demeure responsable de l'affectation, de la supervision et de la direction des personnes qui fournissent ce Service et peut affecter une personne différente à tout moment pour la prestation de ce Service.
- 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 Services de consultation spécialisée convenus.
- Les Services de consultation spécialisée utiliseront les outils et le personnel mis à disposition par le Client. Cisco peut recommander des outils Cisco ou de tiers qui pourraient bénéficier à une tâche spécifique. Le Client est responsable de l'évaluation et, le cas échéant, de l'achat de ces articles supplémentaires. Les Services de consultation spécialisée ne sont pas responsables de fournir de l'équipement, des outils, des produits ou des services non achetés ou fournis par le Client.
- Les Services de consultation spécialisée ne seront fournis que pour l'infrastructure Cisco par Architecture répertoriée dans le tableau 1. 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 tiers et ne pourra pas effectuer des activités directement sur l'équipement tiers.
- Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour mener à bien les activités des Services de consultation spécialisée convenus lors de la réunion de lancement des Services. Cependant, Cisco

ne garantit pas que toutes les tâches et activités seront terminées avec succès avant la fin du Devis de spécialiste.

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