

## Description du service

# Services opérationnels essentiels Cisco 3.0

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 opérationnels essentiels Cisco se veulent un complément à un contrat de services d'assistance en vigueur pour des produits Cisco, et ils ne sont proposés que lorsque tous les produits du réseau du client sont pris en charge par un minimum de services de base tels que Cisco Smart Net Total Care™/ SP Base, les services de soutien logiciel, le soutien à la solution, la garantie à vie limitée, les services d'applications logicielles ou l'offre de service de soutien aux partenaires dans le cadre du programme à l'intention des partenaires de services Cisco.

### Niveaux de service

Les services opérationnels essentiels Cisco 3.0 prévoient la prestation de services établie en fonction des niveaux de services. Le tableau ci-dessous présente les caractéristiques des services disponibles pour chaque niveau de service. Les termes « année », « mois » et « trimestre » mentionnés ci-dessous correspondent à la durée des services.

Caractéristiques des niveaux de service	Essential	Essential National	Avantage [y compris Advantage National]	Premier [y compris Premier National]
<b>Évaluation sur les connaissances pratiques</b>	Jusqu'à 20 rapports par an, avec un maximum d'un rapport par architecture à la fois pour chaque livrable, et pas plus de 4 rapports au total pour chaque livrable	Jusqu'à 20 rapports par an, avec un maximum d'un rapport par architecture à la fois pour chaque livrable, et pas plus de 4 rapports au total pour chaque livrable	Jusqu'à 30 rapports par an, avec un maximum d'un rapport par architecture à la fois pour chaque livrable et pas plus de 6 rapports au total pour chaque livrable	Nombre illimité de rapports par an, avec un maximum d'un rapport par architecture à la fois pour chaque livrable
Appel d'évaluation technologique sur les connaissances pratiques :	Jusqu'à un appel d'évaluation technologique par mois	Jusqu'à un appel d'évaluation technologique par mois	Jusqu'à 2 appels d'évaluation technologique par mois	Jusqu'à un appel d'évaluation technologique par semaine
<b>Demandez aux experts (ATX)</b>	Accès complet au catalogue Demandez aux experts (inscription obligatoire aux webinaires)	Accès complet au catalogue Demandez aux experts (inscription obligatoire aux webinaires)	Accès complet au catalogue Demandez aux experts (inscription obligatoire aux webinaires)	Accès complet au catalogue Demandez aux experts (inscription obligatoire aux webinaires)
<b>Séances Accélérateurs</b>	s.o.	Jusqu'à 2 par année Chaque séance doit être programmée trente jours à l'avance.	Jusqu'à 6 par année Chaque séance doit être programmée trente jours à l'avance.	Une à la fois Chaque séance doit être programmée trente jours à l'avance.

Missions d'experts	Jusqu'à 6 missions d'experts par an	Jusqu'à 6 missions d'experts par an	Jusqu'à 12 missions d'experts par an	Comme indiqué ci-dessous.
Types de missions d'experts prises en charge :	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistance pendant la période des modifications (limite d'une à la fois)</li> <li><i>Gestion des priorités*</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistance pendant la période des modifications (limite d'une à la fois)</li> <li>Analyses d'incidents par des experts (jusqu'à 1 par trimestre)</li> <li>Ateliers d'analyse par des experts (jusqu'à 1 par année)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistance pendant la période des modifications (limite d'une à la fois)</li> <li><i>Gestion des priorités*</i></li> <li>Analyses d'incidents par des experts (jusqu'à 1 par trimestre)</li> <li>Ateliers d'analyse par des experts (jusqu'à 5 par année)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistance pendant la période des modifications (limite d'une à la fois)</li> <li><i>Gestion des priorités*</i></li> <li>Analyses d'incidents par des experts (jusqu'à 1 par trimestre)</li> <li>Ateliers d'analyse par des experts (limite d'un à la fois)</li> </ul>
<b>Moyen de prestation de services du niveau de service</b>	À distance	À distance	Jusqu'à 8 visites à distance/sur site par an	Jusqu'à 12 visites à distance/sur site par an
Cisco met régulièrement à jour les niveaux de services des services opérationnels essentiels Cisco 3.0. Le client fera automatiquement l'objet d'une migration vers la dernière version de ses niveaux de service applicables, sans réduire sensiblement les fonctionnalités de base des services.				
* La gestion des priorités n'est plus offerte comme option de fonctionnalité pour les achats ou les renouvellements effectués à partir du 11 décembre 2022. Les achats effectués avant cette date conserveront l'accès à la gestion des priorités pendant toute la durée du service.				

Un à la fois signifie qu'un service doit se terminer avant qu'une autre instance de ce service ne commence. Pour les évaluations des observations opérationnelles, l'assistance pendant la période des modifications et les accélérateurs, prévoyez au moins une semaine pour terminer chaque service.

Le gestionnaire de projets Cisco effectuera les tâches suivantes :

- Planifier la réunion de validation des priorités, lors de laquelle Cisco travaillera avec le client pour établir un plan de livraison mensuel des fonctionnalités du service pour le niveau de service acheté.
- Créer un rapport trimestriel qui comprendra :
  - les activités réalisées
  - les livrables fournis
  - le nombre de fonctionnalités de service fournies et nombre de fonctionnalités de Service restantes

## 1. Caractéristiques des niveaux de service

Les droits spécifiques sont détaillés dans le tableau des niveaux de service (ci-dessus). Vous trouverez ci-dessous des détails sur ce qui peut être exécuté dans le cadre de chacune des activités, le cas échéant.

### 1.1. Évaluation sur les connaissances pratiques

Cisco effectue des appels d'examen technologique sur les connaissances pratiques pour préparer ou passer en revue les rapports sur les connaissances pratiques décrits ci-dessous afin d'aider le client à hiérarchiser et à mettre en application des recommandations fondées sur les données exploitables dans le cadre des décisions et actions que le

client prendra ou réalisera, en fonction de la disponibilité, du rendement et de la minimisation des risques du client. Le client doit préciser quel rapport de données opérationnelles il souhaite inclure dans l'évaluation technologique.

**Rapports sur les Connaissances Pratiques.** Les rapports suivants dépendent des technologies et des produits Cisco pris en charge. Le client doit consulter le devis, qui contient le nombre de rapports sur les connaissances pratiques qui ont été achetés. Pour connaître les restrictions particulières aux rapports sur les connaissances pratiques, reportez-vous aux [limites relatives à l'évaluation sur les connaissances pratiques qui sont présentées ci-dessous](#). Pour connaître les restrictions particulières aux environnements client faisant appel uniquement à des méthodes de collecte manuelle des données, reportez-vous aux [limites supplémentaires de collecte des données ci-dessous](#).

- **Le Rapport sur les Meilleures Pratiques de Configuration** aide le Client à réduire la complexité de la configuration et à éviter les erreurs de configuration et les configurations incohérentes pour les fonctionnalités logicielles similaires sur les différents produits Cisco. Ce rapport aide le client à vérifier que son réseau est conforme aux pratiques exemplaires de Cisco et aux normes du secteur.
- **Les observations sur la gestion des configurations** permettent au client de spécifier ses propres normes de configuration pour les appareils Cisco, et d'effectuer des vérifications et des rapports à grande échelle par rapport à ces normes. Les modèles de création de rapports intelligents permettent de cerner des thèmes clés sur l'ensemble des périphériques inclus dans le rapport concernant la conformité et la non-conformité aux normes.
- **Le Rapport du Concepteur-Développeur** fournit au Client une représentation visible des périphériques, des fonctions et des relations du réseau en créant un mappage de bout en bout complet et détaillé des politiques de conception et des modèles de conception pour aider à repérer les faiblesses et à simplifier la prise en charge du réseau. Un (1) rapport du concepteur-développeur fournit les résultats de la vérification et un aperçu des nœuds découverts correspondant à la conception, des nœuds adjacents, des nœuds et des liens manquants, ainsi que des recommandations découlant de l'examen des dix (10) principales politiques et de jusqu'à cinquante (50) périphériques clients, à condition que tous les périphériques exécutent uniquement l'un des logiciels suivants : Cisco IOS, Cisco IOS XE, Cisco XR, Cisco Nexus OS.
- **Le Rapport sur les Avis Publiés** permet au Client de définir et de surveiller les Produits Cisco qui sont touchés par un Avis Cisco Publié.
- **Le Rapport sur les Étapes du Cycle de Vie du Matériel** aide le Client à définir et à surveiller les Produits Cisco touchés par un jalon de cycle de vie des Produits Cisco publié (p. ex., une Période de Préavis de Fin de Vente, le Dernier Jour de Prise en charge, un Avis de Fin de Vie).
- **Le Rapport d'Analyse de Variation des Politiques** aide le Client à repérer les variations dans les politiques d'appareil qui peuvent contribuer à une complexité additionnelle pour la conception du réseau. Cisco fournit un (1) rapport d'analyse de variation des politiques qui contient des mesures sur la complexité du réseau, une présentation des politiques repérées, y compris les politiques configurées par rapport aux politiques appliquées, et des recommandations pour aider le client à gérer les variations. Un (1) rapport d'analyse de variation des politiques permet l'examen de dix (10) politiques et un total pouvant aller jusqu'à cinquante (50) périphériques du client où tous les périphériques exécutent seulement un des logiciels suivants : logiciel IOS de Cisco, logiciel IOS XE de Cisco, logiciel XR de Cisco, logiciel Nexus OS de Cisco.
- **L'évaluation de l'incidence des avis de sécurité sur les produits** permet au client de cerner les produits Cisco touchés par un avis de sécurité des produits Cisco qui est publié avec une évaluation de l'incidence « critique » ou « élevée ». Cette évaluation comprend les éléments suivants :
  - Cisco formule des recommandations sur la manière dont le client peut aborder les avis pour les produits Cisco touchés.
  - Si un avis de sécurité publié pour une ou plusieurs versions contient une mise à jour logicielle disponible, Cisco examinera les logiciels déployés par le client pour les produits Cisco touchés et lui recommandera une version logicielle pour régler le problème.
  - Une (1) évaluation de l'impact pour les avis de sécurité sur les produits prend en charge les éléments suivants :
    - Les offres groupées Cisco pour les avis de sécurité des logiciels IOS, IOS XE et NX-OS de Cisco publiés conformément à la politique de vulnérabilité et au programme de divulgation de Cisco.

- Jusqu'à quatre (4) avis de sécurité différents pour les logiciels Cisco IOS ou Cisco IOS XE.
  - Avis de sécurité pour les produits Cisco publiés avec une évaluation d'incidence « critique » ou « élevée ».
- **Le rapport sur la réduction des risques** utilise l'apprentissage automatique pour aider le client à cerner les risques de panne d'appareil dans le réseau et fournit des conseils pour aider le client à gérer les risques. Un (1) rapport sur la réduction des risques permet de déterminer les risques pour dix (10) périphériques Cisco et fournit des recommandations pour améliorer la disponibilité du réseau en réduisant les risques de temps d'arrêt grâce à une analyse fondée sur les données des éléments suivants :
    - Évaluation des risques
    - Analyse des éléments d'apprentissage automatique
    - Analyse des tendances des risques de panne
    - Analyse des logiciels et des fonctionnalités
    - Avis de sécurité logicielle
    - Notifications des avis publiés
    - Notifications de fin de vie
    - Tendances mondiales d'utilisation des logiciels et des périphériques
    - Options de remplacement de matériel pour le matériel en fin de vie
  - **Le rapport d'observations sur l'évolutivité** compare les informations sur l'évolutivité du réseau du client avec les limites de configuration vérifiées. Cisco fournit un (1) rapport d'observations sur l'évolutivité contenant les niveaux d'évolutivité actuels des périphériques du réseau, les seuils recommandés par Cisco et l'historique d'utilisation à des fins de recherche de tendances.
  - **Le Rapport des normes de version et d'analyse de logiciels** permet d'analyser le Logiciel pour une (1) plateforme et sa Version logicielle et d'indiquer la Version logicielle recommandée que le Client doit envisager.
  - **Rapport sur la stratégie de gestion des logiciels**
    - Créer ou mettre à jour un (1) document de procédure et de gestion de logiciel pour aider le client à gérer des aspects de la stratégie logicielle, de la gestion du cycle de vie, de la planification des mises à niveau et des déclencheurs.
    - Guider le client grâce à des recommandations visant à améliorer les IPC pour l'adoption logicielle en fonction des normes déployées par le client et des recommandations de Cisco.
    - Informer le client des reports de logiciels publiés par Cisco ainsi que de la fin de la vente ou de la fin de vie de logiciels.
  - **Le rapport d'analyse Syslog** aide le Client à définir les risques possibles d'impact de service sur les Produits Cisco grâce à une analyse des données de journalisation opérationnelle et des performances s'attachant aux Produits Cisco.

Cisco peut occasionnellement produire d'autres rapports sur les connaissances pratiques à l'intention des clients dans le cadre d'une version préliminaire. Ces rapports sont offerts « en l'état » et à la discrétion de Cisco.

Cisco peut donner un accès à des API, lorsqu'elles sont disponibles, qui fournissent des informations sur diverses données recueillies par des outils de collecte de données sur place connectés à Cisco et utilisés pour prendre en charge les rapports sur les connaissances pratiques.

Pour les clients qui ont besoin d'un outil de collecte de données isolées, les données sur les connaissances pratiques sont collectées sur site pour être utilisées afin de créer des rapports sur les connaissances pratiques. La collecte de données isolées doit être spécifiée au préalable dans le devis.

## 2. Assistance pendant la période des modifications

Le client peut demander de l'assistance pour une période de modification. Cisco communiquera au client les procédures à suivre pour faire appel aux experts-conseils de Cisco afin d'offrir de l'assistance pendant la période des modifications prévues.

Cisco effectuera les tâches suivantes dans le cadre d'une période de modifications prévue par le client :

- Cisco effectuera un examen de la modification avant la période et répondra à la demande pendant la période prévue pour les modifications.
- Cisco passera en revue les modifications de configuration prévues par le client, les mises à jour logicielles et les activités, et évaluera les dépendances techniques, les incidences et les meilleures pratiques en matière d'atténuation des risques à l'appui des modifications prévues.
- Cisco passera en revue le document sur la méthode à suivre du client et les résultats des tests pour mettre en œuvre les recommandations de Cisco.
- Cisco communique des conseils au client au cours d'une période de modifications prévue et préalablement convenue.

## 2.1. Gestion des priorités

**La gestion des priorités n'est plus offerte comme option de fonctionnalité pour les achats ou les renouvellements effectués à partir du 11 décembre 2022. Les achats effectués avant cette date conserveront l'accès à la gestion des priorités pendant toute la durée du service.**

La gestion des priorités est un service basé sur une file d'attente qui permet de fournir un suivi et une prise en charge progressive des cas hautement prioritaires des clients et des ARM résultant des cas de gravité 1, ainsi que la production d'un rapport mensuel relatif aux problèmes réactifs. Les rapports et services de gestion des priorités seront fournis uniquement pour les cas de gravité 1 et 2 des produits pris en charge par Cisco TAC dans le cadre d'un contrat de service de soutien.

**Cisco devra :**

- Assurer la supervision pendant les heures de travail normales pour les premiers cas de gravité 1 et 2 et les ARM qui en résultent.
- Offrir une assistance au client en cas d'escalade pendant les heures de travail normales pour les premiers cas de gravité 1 et 2 et les ARM qui en résultent.
- Fournir des rapports mensuels qui comprennent des renseignements sommaires sur les cas de gravité 1 et 2 et les ARM du client.

**Le client devra :**

- Suivre les processus d'ouverture de cas prescrits pour les premiers cas de gravité 1 et 2 pour votre contrat de soutien Cisco associé.
- Suivre les consignes d'escalade prescrites dans les [Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco](#).
- Fournir à Cisco les contrats de service devant être surveillés.

## 2.2. Demandez aux experts

Cisco fournit au client l'accès à un catalogue de webinaires prévus ouverts et de webinaires enregistrés qui aideront le client à se familiariser avec le cycle de vie de la réussite client de Cisco. Le client a accès à l'ensemble du catalogue Demandez aux experts et peut le consulter pendant la durée des services.

- Ces séances permettent d'avoir accès aux experts Cisco qui partagent des informations et des pratiques recommandées pour intégrer, mettre en œuvre, utiliser, adopter et optimiser les solutions Cisco.

**Restrictions :**

- Aucune diapositive ni aucune documentation imprimée n'est fournie.
- L'enregistrement ou la rediffusion des séances Demandez aux experts est interdit.
- Les séances Demandez aux experts en direct sont réservées aux trente (30) premiers inscrits.

**2.3. Ateliers d'analyse par des experts**

Cisco contribue aux efforts du client pour améliorer ses connaissances et compétences techniques grâce aux ateliers d'analyse par des experts. Le client peut demander à participer aux ateliers d'évaluation des experts décrits ci-dessous. Chaque atelier d'analyse par des experts peut durer jusqu'à quatre (4) heures. Cisco fournit au client un rapport récapitulatif des recommandations de Cisco formulées lors de l'atelier d'analyse par des experts. Chaque atelier doit être planifié 30 jours à l'avance et il faut prévoir un minimum de 2 semaines pour le terminer.

- **L'atelier d'évaluation de la configuration** guide les décisions relatives à la planification des fonctionnalités logicielles du client, à la configuration de nouvelles fonctionnalités logicielles et aux pratiques exemplaires en matière de déploiement dans l'environnement du client. Cisco aide le client à cerner les tendances de conformité des produits Cisco par rapport aux modèles de configuration des politiques définies par le client. Cisco fournit un (1) rapport d'évaluation de la configuration contenant les recommandations de Cisco pour une (1) plateforme Cisco et jusqu'à deux (2) fonctionnalités logicielles. Pour connaître les restrictions précises s'appliquant à l'évaluation de la configuration, reportez-vous aux [limites de l'atelier d'évaluation de la configuration qui sont présentées ci-dessous](#).
- **L'atelier d'évaluation des essais** permet d'examiner les plans de test prêts à l'emploi du client pour les nouvelles fonctionnalités logicielles et pour les modifications de configuration dans l'environnement du client. Cisco oriente le développement des critères de réussite du client en fonction de son plan de test existant. Cisco fournit un (1) rapport d'évaluation des essais contenant les recommandations de Cisco pour une (1) plateforme Cisco et jusqu'à deux (2) fonctionnalités logicielles.
- **L'atelier d'évaluation de la mise en œuvre** fournit des conseils et de l'orientation sur le plan de mise en œuvre du client pour les nouvelles fonctionnalités logicielles et les modifications de configuration. Cisco fournit un (1) rapport d'évaluation de mise en œuvre contenant les recommandations de Cisco pour une (1) plateforme Cisco et jusqu'à deux (2) fonctionnalités logicielles.
- **L'atelier d'évaluation de la stratégie** guide le client dans le cadre de la validation du concept d'architecture ou du plan d'architecture en passant en revue les pilotes d'entrée et en évaluant les exigences professionnelles et techniques de la stratégie d'architecture selon la vision énoncée par le client et les résultats souhaités. Cisco fournit un (1) rapport d'évaluation de la stratégie contenant les recommandations de Cisco.
- **L'atelier sur l'évaluation de l'architecture** aide le Client à interpréter les besoins de l'entreprise pour évaluer une vision de la gestion de l'architecture, un plan multigénérationnel et un modèle d'architecture cible qui s'harmonise avec les objectifs commerciaux et technologiques du Client. Cisco fournit un (1) rapport d'évaluation de l'architecture contenant les recommandations de Cisco.
- **L'atelier d'évaluation de la conception** guide les démarches actuelles de conception du Client afin de déterminer si les pratiques exemplaires de Cisco sont intégrées et alignées sur les objectifs du client. Cisco fournit des conseils et orientations pour aider le client à évaluer les modifications de conception proposées, les considérations relatives au modèle de déploiement, la capacité et la croissance, ainsi que l'alignement des exigences techniques du client avec les avantages prévisibles. Cisco fournit un (1) rapport d'évaluation de la conception contenant les recommandations de Cisco. Pour connaître les restrictions précises s'appliquant à l'évaluation de la conception, reportez-vous aux [limites de l'atelier d'évaluation de la conception qui sont présentées ci-dessous](#).
- **L'atelier d'évaluation de la résilience** permet au Client de cerner des améliorations dans le contexte des objectifs de disponibilité et de résilience du Client en évaluant la conception de l'architecture, les modifications de configuration et les fonctionnalités de supervision du Client. L'architecture ou les technologies et la gamme d'appareils qui seront évaluées seront précisées dans le devis. Cisco fournit un (1) rapport d'évaluation de la résilience contenant les recommandations de Cisco. Pour connaître les restrictions précises s'appliquant à

l'évaluation de la résilience, reportez-vous aux [limites de l'atelier d'évaluation de la résilience qui sont présentées ci-dessous](#).

- **Atelier d'évaluation de la vérification** permet au client de passer en revue une zone ciblée de l'environnement du client afin de déterminer les performances des éléments, des technologies, du protocole ou de la solution du réseau. Cisco fournit un (1) rapport d'évaluation de la vérification qui contient les pratiques exemplaires et les recommandations de Cisco pour aider le client à optimiser la disponibilité, les performances et la sécurité en fonction des résultats de la vérification. Pour connaître les restrictions précises s'appliquant à l'évaluation de la vérification, reportez-vous aux [limites de l'atelier d'évaluation de la vérification qui sont présentées ci-dessous](#).

## 2.4. Analyse experte de l'incident

Une analyse experte des incidents fournie par Cisco comprend les éléments suivants :

- Examen trimestriel des tendances, des modèles et des solutions pour les cas ouverts par le client auprès de Cisco TAC.
- Cisco relie les cas avec des recommandations afin d'aider le client à cerner les actions qu'il doit entreprendre pour limiter les problèmes récurrents ou systémiques.
- L'analyse experte de l'incident sera fournie uniquement pour les produits Cisco pris en charge pour lesquels les cas sont traités par Cisco TAC en vertu d'un contrat de soutien.

## 2.5. Séances Accélérateurs

Cisco fournit au client l'accès à un catalogue de séances techniques individuelles avec des experts de Cisco qui sont conformes au cycle de vie de la réussite client de Cisco. Chaque séance compte jusqu'à six (6) heures et est fournie sur une période de deux (2) semaines. Vous trouverez ci-dessous une description de la catégorie des séances auxquelles le client peut accéder via le catalogue :

- Les séances d'intégration aident le Client à comprendre les fonctionnalités et les considérations de déploiement de la solution Cisco dans l'environnement du Client.
- Les séances de mise en œuvre permettent au client de comprendre les stratégies et les pratiques exemplaires de déploiement de la solution Cisco dans son environnement.
- Les séances d'utilisation permettent d'encadrer l'utilisation par le client des fonctionnalités déployées dans son environnement.
- Les séances d'adoption permettent d'encadrer l'adoption par le client des fonctionnalités déployées et les projets d'ajout de fonctionnalités dans son environnement.
- Les séances d'optimisation produisent des conseils et des orientations pour aider le client à optimiser les performances des fonctionnalités déployées dans son environnement.

### Restrictions :

- Aucune diapositive ni aucune documentation imprimée n'est fournie.
- L'enregistrement ou la rediffusion des séances Accélérateurs est interdit.

## 3. Offre de lancement pour les services opérationnels essentiels

L'offre de lancement pour les services opérationnels essentiels offre une introduction limitée aux services opérationnels essentiels. Elle n'est offerte que pour les clients BCS 2.x existants ou pour les nouveaux clients BCS. Une fois achetée, l'offre de lancement des services opérationnels essentiels ne peut pas être renouvelée, mais elle peut être mise à niveau vers les niveaux de services opérationnels essentiels. Les services Scrum et l'expertise-service ne peuvent pas être ajoutés à l'offre de lancement des services opérationnels essentiels. Les droits comprennent :

- Jusqu'à 12 rapports d'observations opérationnelles par an, avec un maximum d'un rapport par architecture à la fois pour chaque livrable, et pas plus de 4 rapports au total pour chaque livrable
- Jusqu'à un appel d'évaluation technologique par mois
- Jusqu'à quatre missions d'experts par an parmi les suivantes :
  - Assistance pendant la période des modifications (limite d'une à la fois)
  - Gestion des priorités\*
- Accès complet au catalogue Demandez aux experts (inscription obligatoire aux webinaires)
- Jusqu'à 2 visites à distance/sur site par an



\* La gestion des priorités n'est plus offerte comme option de fonctionnalité pour les achats ou les renouvellements effectués à partir du 11 décembre 2022. Les achats effectués avant cette date conserveront l'accès à la gestion des priorités pendant toute la durée du service.

#### 4. Services Scrum

Les services Scrum sont utilisés de pair avec le service BCS 3.0 ou BCS 2.0, ou un service ultérieur (« BCS 2.x »), choisi par le client afin d’offrir des fonctionnalités de consultation supplémentaires pour compléter les services BCS achetés.

La quantité de services Scrum achetés est indiquée dans le devis et les activités et livrables prévus sont inscrits dans la proposition d’affaires. Les activités et les produits livrables prévus sont examinés et mis à jour chaque trimestre. Lorsque de nouvelles tâches ou de nouveaux livrables sont prévus, Cisco vérifiera que les demandes sont raisonnables et proportionnelles par rapport aux ressources et au temps disponibles, peaufinées au besoin et documentées. Dans le cadre des services Scrum, 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.

Dans le cadre d’un service par abonnement, Cisco s’efforcera d’allouer uniformément les ressources tout au long du contrat.

Cisco se montre flexible sur les tâches et les livrables qui peuvent être fournis à la suite de ce service. En raison de la souplesse de la prestation de service, il se peut que le format de ces livrables doive être modifié et/ou assorti de mises en garde supplémentaires par rapport à ceux que le client peut avoir reçus auparavant dans le cadre d’autres programmes d’achat de Cisco.

Les activités et les livrables de ces projets peuvent comprendre ce qui suit :

Type de projet	Activités
<b>Planification et architecture</b>	La stratégie et la planification de l’architecture aident le client à élaborer une stratégie ou à planifier l’adoption et le soutien de solutions de Cisco. Ceux-ci peuvent porter sur une partie ou la totalité du cycle de déploiement de l’architecture, allant de la stratégie de haut niveau aux documents techniques détaillés.
<b>Ingénierie de la conception</b>	Le soutien à la conception aide le client en offrant des conseils et des recommandations sur les nouveaux déploiements de technologies Cisco, ainsi que l’ajout de modifications différentielles aux conceptions du client.
<b>Planification de la mise en œuvre</b>	Le soutien à la planification de la mise en œuvre (y compris la migration) aide le personnel technique du client à évaluer les changements de conception de solution, les dépendances ainsi que les processus et la documentation concernés.
<b>Assistance à l’implémentation</b>	Le soutien à la mise en œuvre est axé sur la transition entre la planification ainsi que la conception du client et les activités de mise en œuvre ou de migration, incluant le rôle qu’y tient Cisco.
<b>Évaluation et analyse</b>	Le service d’évaluations des technologies définit les lacunes et aide le client en formulant des recommandations pour l’optimisation de la capacité, de la fiabilité, de la performance générale ou de la sécurité des produits de Cisco.
<b>Planification des tests</b>	L’équipe de stratégie et de planification des tests aide le client à évaluer les exigences opérationnelles en matière de tests, à vérifier la pertinence de l’environnement et à déterminer les priorités à examiner ou à améliorer.
<b>Réalisation des tests</b>	Dans le cadre des activités de mise en œuvre ou de migration, collaborer avec le client pour exécuter les tests prévus, évaluer les résultats et soutenir les mesures correctives ainsi que les nouveaux tests.
<b>Évaluation de la sécurité</b>	Les évaluations de la sécurité qui permettent de cerner les faiblesses techniques et humaines au sein des systèmes individuels ou des réseaux interconnectés de manière à cerner les causes potentielles de failles de sécurité et à hiérarchiser les mesures correctives.

<b>Résilience en matière de sécurité</b>	La résilience en matière de sécurité consiste à exécuter des projets tactiques et stratégiques pour aider le client à comprendre et à améliorer sa posture de sécurité et ainsi réduire la probabilité et l'impact des incidents de cybersécurité. Remarque : les services Scrum n'incluent pas les services d'intervention en cas d'incidents.
<b>Transformation des services en nuage</b>	La transformation des services en nuage aide à élaborer les objectifs commerciaux du client en une stratégie infonuagique éprouvée, avec des objectifs informatiques définis, prête pour l'exécution.
<b>Matrix Analytics</b>	L'outil Matrix Analytics aide le client à gérer le rendement de son infrastructure de mobilité et à transmettre les avis de défaillance aux systèmes de soutien des opérations et des entreprises (OSS et BSS) existants, en fournissant des capacités avancées de gestion du rendement et d'apprentissage machine.
<b>Observabilité</b>	L'observabilité se concentre sur les conseils d'un ou une spécialiste ou l'assurance du service, en utilisant les produits Cisco existants du client pour aider les clients à améliorer leurs expériences numériques et à optimiser les coûts et le rendement des TI.
<b>Versions étendues ou personnalisées des services Scrum vendus en forfait et liés à la solution</b>	Si des versions étendues ou personnalisées des services Scrum vendus en forfait ou liés à la solution sont requises, le client et Cisco peuvent les exécuter dans le cadre d'un contrat de service Scrum distinct.

**Cisco devra :**

- Travailler avec le client sur les projets et les activités convenus d'un commun accord dans le cadre de la présente description de service dans les limites de la portée précisée dans le devis.
- Les projets et activités spécifiques aux services Scrum seront examinés lors de la réunion de lancement. Lors de la réunion de lancement, le format des demandes écrites et des réponses sera convenu d'un commun accord.
- Créer un rapport trimestriel qui comprendra :
  - l'état des projets
  - les activités réalisées
  - les livrables fournis
  - la quantité de travail restant sur le projet
  - la quantité de service Scrum fournie et la quantité de service Scrum restante pour la période de service actuelle
- Cisco répondra aux demandes écrites du client dans les trois (3) jours ouvrables suivants la réception de la demande.

**Le client devra :**

- Travailler avec Cisco sur les projets et activités convenus d'un commun accord dans le cadre de la présente description de service.
- Déterminer quels projets et quelles activités spécifiques aux services Scrum seront examinés lors de la réunion de lancement.
- 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. Si le client ne reçoit pas de réponse dans les trois (3) jours ouvrables, le client présentera un document pour la résolution lors de la réunion trimestrielle.

**Exigences :**

- Les services Scrum doivent être utilisés avec au moins un service de niveau Essential, Advantage ou Premier ou avec un service BCS 2.x équivalent. Les services Scrum auront les mêmes dates de début et de fin de service que le niveau de service ou le service BCS 2.x associé. Les services Scrum sont spécifiquement offerts comme ajout aux niveaux de service Essential, Advantage et Premier ou au service BCS 2.x, et non comme offres de service à taux horaire ou offres en temps et matériel.
- 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. 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 produits livrables convenus.
- Les services Scrum utiliseront les niveaux de services Essential, Advantage ou Premier ou le service BCS 2.x achetés ainsi que les outils et le personnel mis à disposition par le client. Cisco peut recommander des outils Cisco ou de tiers qui pourraient bénéficier à un projet spécifique. Le client est responsable de l'évaluation et, le cas échéant, de l'achat de ces articles supplémentaires. Les services Scrum ne sont pas responsables de fournir de l'équipement, des outils, des produits ou des services non achetés ou fournis par le client.
- La prestation de services Scrum peut se faire à distance ou sur site (aux emplacements où Cisco met ces services à disposition et conformément à la loi en vigueur), comme spécifié dans le devis.
- Ce service ne peut pas être utilisé pour un projet dans lequel il pourrait y avoir un conflit d'intérêts ou une apparence de conflit d'intérêts organisationnel gouvernemental ou un conflit similaire.
- Tous les services seront fournis pendant les heures normales de travail, sauf dans le cas d'un accord préalable entre Cisco et le client.
- Ce service est lié uniquement à l'infrastructure Cisco. 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 n'est pas responsable des résultats liés aux périphériques de tiers et n'effectuera pas d'activités directement avec de l'équipement de tiers, sauf que les services d'évaluation de la sécurité et de résilience en matière de sécurité peuvent inclure l'exécution limitée d'activités sur des périphériques de tiers à la discrétion de Cisco.
- Ce service rend uniquement les ressources disponibles telles que décrites dans la présente description de service. Cisco déploiera 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 la prestation de services Scrum cessera et sera considérée comme terminée le dernier jour ouvrable de la période de service.
- Le client demeure responsable de l'ensemble de ses obligations en matière de conformité avec les normes du secteur.

## 5. Services Scrum vendus en forfait

Les services Scrum vendus en forfait sont utilisés de pair avec le service tiers BCS 3.0 ou BCS 2.x choisi par le client afin d'offrir des fonctionnalités de consultation supplémentaires pour compléter les services BCS achetés. Les services Scrum vendus en forfait peuvent comprendre les fonctionnalités d'automatisation BCS spécialisées achetées par le client et décrites ci-dessous :

- Gestion automatisée des pannes
- Conformité et correction

### 5.1. Tests d'automatisation et d'intégration en continu

- Incident automatisé et assurance (AIA)
- Modification automatisée et assurance (ACA)

Ces services Scrum vendus en forfait peuvent être achetés par le client individuellement ou en combinaison.

## 5.2. Services de démarrage Scrum pour la gestion automatisée des pannes

La gestion automatisée des erreurs effectue des diagnostics proactifs sur les erreurs Syslog survenant sur les appareils réseau. Elle fournit aux clients des alertes en temps quasi réel et des conseils de correction, y compris la saisie des données et la création automatique de demandes de service à Cisco TAC.

Type de projet	Activités	Livrables
<b>Service de démarrage Scrum pour la gestion automatisée des pannes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La gestion automatisée des pannes automatise la détection des événements, la corrélation des données et la notification des événements ayant une incidence sur le service afin de générer des recommandations concrètes et adaptées à l’environnement du client.</li> <li>La plateforme de gestion automatisée des pannes analyse les journaux système des périphériques à l’aide des règles et des algorithmes de Cisco pour détecter les erreurs de logiciel, de matériel et de configuration du réseau et fournir au client des informations pour l’aider à résoudre le problème.</li> <li>La supervision des journaux permet de détecter des séquences signalant si une panne est survenue ou est sur le point de survenir.</li> <li>Au moment de la détection, le système peut recueillir les informations système nécessaires à la résolution du problème, ce qui 1) génère une notification, 2) ouvre une requête de service auprès de l’assistance Cisco et/ou 3) ouvre un dossier d’incident sur la plateforme de gestion des services du client.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport trimestriel sur les pannes détectées et sur l’état des requêtes de service dans le cadre de la gestion automatisée des pannes</li> <li>Base de données de signatures mondiale de la gestion automatisée des pannes avec jusqu’à 900 signatures</li> </ul>

### 5.2.1. Services de démarrage Scrum pour la conformité et la correction

Le service de démarrage Scrum pour la conformité et la correction aide le client à réduire la variation logicielle et à maintenir la conformité aux normes du client pour des flux informatiques. Ce service permet de déterminer quels appareils ne sont pas conformes aux normes d’ingénierie du client ou aux normes de pratiques exemplaires de Cisco, et automatise les étapes de correction et de changement de configuration mises à la disposition du client de sorte que les appareils respectent les normes de configurations ou de version de système d’exploitation, selon les recommandations formulées dans les fonctionnalités de connaissances pratiques concernant les services opérationnels essentiels, notamment : les pratiques exemplaires de configuration, la conformité de la configuration des politiques, la planification des fonctionnalités logicielles ou la configuration normalisée d’un appareil réseau.

Ce Service tire parti de l’automatisation pour aider à mettre en œuvre les modifications de configuration du Réseau et les mises à niveau du système d’exploitation ciblant les appareils Réseau en utilisant une méthode procédurale (MOP) fournie par le Client, un capital intellectuel de vérification intelligente avant et après le processus qui contient les conditions préalables ainsi que les critères de réussite après la vérification pour les appareils concernés.

Type de projet	Activités	Livrables
<b>Service de démarrage Scrum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le service de configuration et de correction logicielle offre un moyen accéléré de réduire les</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Configuration de la plateforme d’automatisation</li> </ul>

<p><b>pour la conformité et la correction</b></p>	<p>variations logicielles, de créer des politiques et des audits personnalisés ou de maintenir la conformité avec les normes pour les flux informatiques. Grâce à l’automatisation, ce service effectue les étapes de correction ou de mise à niveau de manière à rendre l’appareil indiqué conforme aux normes de configuration ou à la version IOS en fonction des recommandations formulées dans les fonctionnalités de connaissances pratiques concernant les services opérationnels essentiels, notamment : les pratiques exemplaires de configuration, la conformité de la configuration des politiques, la planification des fonctionnalités logicielles ou la configuration normalisée d’un appareil réseau. Le client doit approuver les étapes de correction avant qu’elles ne soient initiées.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En fonction de la méthode de procédure fournie par le client et du service de soutien de la période de modification des services opérationnels essentiels, Cisco crée des scripts d’automatisation, par plateforme dans le champ d’application, pour la configuration et la conformité des logiciels en fonction des procédures, des conditions préalables et des critères de réussite examinés avec le client.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapports de conformité (le cas échéant)</li> <li>• Scripts de conformité de la configuration et de correction automatisée</li> <li>• Script d’automatisation de la mise à niveau d’image logicielle</li> </ul>
---------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**5.2.2. Services de démarrage Scrum pour les tests d’automatisation et l’intégration en continu**

Les tests d’automatisation et d’intégration en continu (CAIT) aident le client à accélérer l’adoption de nouvelles technologies et de nouveaux services informatiques en remplaçant l’élaboration manuelle de scénarios de test par des scénarios de test automatisés réutilisables. Cisco consulte le client pour déterminer les exigences relatives à la création de scénarios de test automatisés et examine la hiérarchisation des scénarios de test.

Type de projet	Activités	Livrables
<p><b>Service de démarrage Scrum pour les tests d’automatisation et l’intégration en continu</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir des conseils en matière de tests et l’élaboration automatisée de scénarios de tests pour permettre aux clients d’accélérer l’adoption de nouvelles technologies, les migrations de déploiement rapide et de nouveaux services informatiques.</li> <li>• Remplacer l’élaboration manuelle de scénarios de test par des scénarios de test automatisés réutilisables.</li> <li>• Passer en revue les objectifs et les artefacts de test fournis par le Client et élaborer un Plan de test pour l’examen du Client.</li> <li>• Consultez le client pour déterminer les exigences relatives aux scénarios de test automatisés. Cisco passe en revue la hiérarchisation des scénarios de test et fournit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès aux tests d’automatisation et d’intégration en continu de la bibliothèque de scénarios de test CXTA</li> <li>• Plans de tests pour la validation de solutions de tests d’automatisation et d’intégration en continu</li> <li>• Scénarios de tests automatisés pour les tests d’automatisation et l’intégration en continu</li> </ul>

	des recommandations pour optimiser la stratégie de test.	
--	----------------------------------------------------------	--

### 5.2.3. Services Scrum d'incident automatisé et d'assurance (AIA)

Les services Scrum automatisés d'incidents et d'assurance se concentrent sur les objectifs informatiques opérationnels et la réduction des risques grâce à une intervention rapide en cas d'incidents de l'infrastructure réseau du client en automatisant le cycle de vie de la gestion des incidents.

Type de projet	Activités	Livrables
<b>Service Scrum automatisé d'incident et d'assurance (AIA)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En tirant parti de la plateforme de gestion automatisée des pannes de Cisco, l'AIA pourra :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Détecter et intégrer les périphériques du client dans la plateforme AIA.</li> <li>○ Automatiser la détection des événements, la corrélation des données et la notification des événements ayant une incidence sur le service afin de générer des recommandations réalisables.</li> <li>○ Analyser le journal système des périphériques pour détecter les erreurs logicielles, matérielles et de configuration dans le réseau.</li> </ul> </li> <li>• L'AIA automatisera le cycle de vie des incidents en :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ automatisant la détection des modèles de journal système les plus courants, pour une détection et une réponse automatisées;</li> <li>○ interrogeant et en identifiant les problèmes, pour la catégorisation, la hiérarchisation des incidents avec des mesures recommandées;</li> <li>○ créant des rapports d'incidents validés dans le système ITSM du client, ce qui inclut les étapes de correction et les artefacts recueillis pour accélérer la résolution des incidents;</li> <li>○ validant les interventions en cas d'incident après leur résolution pour détecter les récurrences chroniques;</li> <li>○ fournissant un soutien à la gestion des incidents pour les incidents critiques détectés par l'AIA dans le réseau et créer une demande de service TAC pour une résolution accélérée.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport trimestriel sur les pannes détectées et sur l'état des requêtes de service dans le cadre de la gestion automatisée des pannes</li> <li>• Intégration au système ITSM pour la gestion des incidents</li> <li>• Soutien du cycle de vie de la gestion des incidents</li> <li>• Prise en charge de la gestion des incidents pour les événements critiques avec signalisation progressive au TAC.</li> <li>• Portail client en temps réel pour la gestion des incidents et les rapports de service de correction.</li> </ul>

Cisco effectuera ce qui suit :

- Installation et configuration d'AFM (Automated Fault Management) sur le ou les sites du client.

- Création d'une ou de plusieurs connexions VPN sécurisées avec le ou les sites du client pour automatiser la collecte des données de sortie des périphériques concernés.
- Fournir un périphérique de tête de réseau VPN Cisco, surveiller et dépanner les problèmes liés à la connectivité.

**Le Client doit effectuer les tâches suivantes :**

- Fournir et gérer le matériel pour l'installation de l'AFM (Automated Fault Management).
- Fournir l'accès réseau requis (lecture seule) pour les périphériques de collecte des sorties de configuration par l'entremise d'une connexion VPN sécurisée.
- Collaborer avec Cisco pour déterminer le ou les sites où une connectivité VPN sécurisée sera requise.
- Fournir un ou plusieurs périphériques de connexion VPN, surveiller et configurer une connexion VPN sécurisée.
- Collaborer avec Cisco pour dépanner les problèmes de connexion du VPN sécurisé.

**5.2.4. Service Scrum de modification automatisée et d'assurance (ACA)**

La modification automatisée et l'assurance simplifient la mise en œuvre des modifications prévalidées recommandées par Cisco en tirant parti des pratiques en matière de gouvernance et d'automatisation pour accélérer la mise en œuvre et la validation des modifications dans l'environnement de production du client afin d'aider celui-ci dans ses efforts pour réduire les risques et améliorer la continuité des activités.

Type de projet	Activités	Livrables
<b>Service Scrum de modification automatisée et d'assurance (ACA)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Découverte des périphériques réseau</li> <li>• Mise à disposition d'un portail de service pour soumettre les demandes de modification du client, gérer les progrès et afficher les rapports</li> <li>• Exécution de tests de plausibilité pour déterminer les effets de la mise en œuvre de la modification</li> <li>• Gestion des demandes de modification, y compris :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Personnel gestionnaire des modifications affecté par Cisco</li> <li>○ Catalogue de services des modifications prévalidées recommandées par Cisco</li> <li>○ Supervision de la planification, des approbations et des autorisations</li> <li>○ Notification des jalons de modification (soumission, début, achèvement, clôture)</li> <li>○ Rapports de service avant et après la modification</li> </ul> </li> <li>• Gestion de l'exécution des modifications, y compris :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Exécution de la demande de modification approuvée et restauration en cas d'échec</li> <li>○ Services TAC en attente durant la période de maintenance</li> </ul> </li> <li>• Contrôle de l'état de fonctionnement avant et après les modifications</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portail de service de soumission et de gestion des demandes de modification</li> <li>• Catalogue de services des modifications recommandées par Cisco</li> <li>• Gestion des demandes de modification et de leur exécution</li> <li>• Achèvement de la modification validée</li> <li>• Rapports sur les niveaux de service</li> </ul>

**Cisco devra :**

- Installer et configurer CXTM (CX Test Automation Manager) sur le ou les sites du client.
- Création d'une connexion VPN sécurisée avec le site du client pour automatiser la collecte des données de sortie des périphériques concernés sur le réseau.



- Fournir un périphérique de tête de réseau VPN Cisco, surveiller et dépanner les problèmes liés à la connectivité.
- Effectuez deux mises à niveau logicielles et jusqu'à quatre mises à jour de configuration sur les périphériques pris en charge par an.

**Le client devra :**

- Fournir et gérer le matériel pour l'installation de CXTM (CX Test Automation Manager).
- Fournir l'accès aux périphériques réseau requis pour que CXTM puisse effectuer les tâches de préparation, d'exécution et de validation des modifications.
- Collaborer avec Cisco pour déterminer le site où les connexions VPN sécurisées seront coupées.
- Fournir un périphérique de connexion VPN, surveiller et configurer une connexion VPN sécurisée. Le service nécessite une connexion VPN au réseau du client pour collecter des renseignements à partir des appareils pris en charge.
- Collaborer avec Cisco pour dépanner les problèmes de connexion du VPN sécurisé.

**5.2.5. Responsabilités et exigences relatives aux services Scrum vendus en forfait.**

Pour chacun des services mentionnés dans cette section, les conditions suivantes s'appliquent :

- Les activités spécifiques aux services Scrum vendus à forfait seront examinées et le format des demandes écrites et des réponses sera déterminé lors de la réunion de lancement.
- Créer un rapport trimestriel qui comprendra :
  - l'état des projets
  - les activités réalisées
  - les livrables fournis
    - la quantité de travail restant sur le projet
    - la quantité de services Scrum vendus en forfait fournie et la quantité de services Scrum vendus en forfait restante pour la période de service actuelle
- Cisco répondra aux demandes écrites du Client dans les trois (3) Jours ouvrables suivants la réception de la demande.

**Le client devra :**

- Travailler avec Cisco sur les projets et activités convenus d'un commun accord dans le cadre de la présente description de service.
- Déterminer quels projets et quelles activités spécifiques aux forfaits de services Scrum seront examinés lors de la réunion de lancement.
- Planifier une réunion trimestrielle pour passer en revue le rapport trimestriel fourni par Cisco.
- Soumettre les demandes par écrit au gestionnaire de projet de Cisco en utilisant le format convenu d'un commun accord lors de la réunion de lancement. Si le client ne reçoit pas de réponse dans les trois (3) jours ouvrables, le client présentera un document pour la résolution lors de la réunion trimestrielle.

**Exigences :**

- Les services Scrum vendus en forfait doivent être utilisés avec au moins un service de niveau Essential, Advantage ou Premier ou avec un service BCS 2.x équivalent. Les services Scrum vendus en forfait auront les mêmes dates de début et de fin de service que le niveau de service ou le service BCS 2.x associé. Les services Scrum vendus en forfait sont spécifiquement offerts comme ajout aux niveaux de service Essential, Advantage et Premier ou au service BCS 2.x, et non comme offres de service à taux horaire ou offres en temps et matériel. Les services Scrum vendus en forfait ne peuvent pas être achetés dans le cadre d'un contrat d'abonnement autonome, sans un service BCS 3.0 ou BCS 2.x.

- 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. De plus, 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 produits livrables convenus.
- Les services Scrum vendus en forfait utiliseront les niveaux de services Essential, Advantage ou Premier ou le service BCS 2.x achetés ainsi que les outils et le personnel mis à disposition par le client. Cisco peut recommander des outils Cisco ou de tiers qui pourraient bénéficier à un projet spécifique. Le client est responsable de l'évaluation et, le cas échéant, de l'achat de ces articles supplémentaires. Les services Scrum vendus en forfait ne sont pas responsables de fournir de l'équipement, des outils, des produits ou des services non achetés ou fournis par le client.
- La prestation de services Scrum vendus en forfait peut se faire à distance ou sur site (aux emplacements où Cisco met ces services à disposition et conformément à la loi en vigueur), comme spécifié dans le devis.
- Ce service ne peut pas être utilisé pour un projet dans lequel il pourrait y avoir un conflit d'intérêts ou une apparence de conflit d'intérêts organisationnel gouvernemental ou un conflit similaire.
- Tous les services seront fournis pendant les heures normales de travail, sauf dans le cas d'un accord préalable entre Cisco et le client.
- Ce service est lié uniquement à l'infrastructure Cisco. 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.
- Ce service rend uniquement les ressources disponibles telles que décrites dans la présente description de service. Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour mener à bien les activités documentées lors de la réunion de lancement du mandat et des planifications ultérieures, ainsi que dans la description de service. 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 la prestation de services numériques Scrum cessera et sera considérée comme terminée le dernier jour ouvrable de la période de service.

### Conformité et correction

- Le client demeure responsable de l'ensemble de ses obligations en matière de conformité avec les normes du secteur.
- Pendant les périodes de Maintenance, le Client est 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.
- Étant donné que la conformité et la correction nécessitent un service de correction des modifications de production, toutes les modifications doivent suivre les procédures de gestion des modifications définies par le client, et le client est responsable de la planification, de la coordination et de l'approbation des fenêtres de modification dans son environnement. Si les exigences du client sont différentes ou si le client a besoin d'un champ d'application de service plus étendu, ce service peut être acheté en tant que service Scrum complémentaire personnalisé par BCS.
- Toutes les automatisations mises au point sont validées dans un environnement de pré-production fourni par le client avant de passer en production.
- Le champ d'application des livrables sera limité à celui défini pour ce service dans les heures Scrum achetées par le client, comme indiqué dans le fichier des opérations de livraison ainsi que la proposition du client.
- La conformité réglementaire est exclue du champ d'application de cet ensemble de démarrage.

## 6. Expert-service

Le service d'expert-service est utilisé de pair avec le service BCS 3.0 ou BCS 2.x du client afin d'offrir des fonctionnalités de consultation supplémentaires pour compléter les services BCS achetés. Le service d'expert-service

peut comprendre l'avantage de ressources et de compétences qui ne serait pas accessible au client autrement, l'accès aux outils, aux analyses, aux logiciels, aux ressources de connaissances et aux systèmes Cisco lors de la consultation ou de la gestion de projet.

- Vous pouvez acheter les rôles d'expert-service suivants :
  - **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.
  - **Chef de projet** : Cisco fournit un chef de projet chargé d'assister le client dans (a) la création du plan de projet et du calendrier du projet et (b) la coordination des ressources, des tâches et des produits livrables de Cisco, tels qu'ils ont été achetés par le client à l'appui des objectifs du client pour les solutions ou les technologies Cisco mentionnées dans le devis.

**Cisco devra :**

- Travailler avec le client sur les projets et activités convenus d'un commun accord dans le cadre de la présente description de service.
- Lors de la réunion de lancement, le format des demandes écrites et des réponses sera convenu d'un commun accord.
- Créer un rapport trimestriel qui comprendra :
  - l'état des projets
  - les activités réalisées
  - les livrables fournis
  - la quantité de service fournie et la quantité de service qui reste dans la période de service actuelle
- Cisco répondra aux demandes écrites du client dans les trois (3) jours ouvrables suivants la réception de la demande.

**Le client devra :**

- Travailler avec Cisco sur les projets et les activités convenus d'un commun accord dans le cadre de ce service dans les limites de la portée précisée dans le devis.
- Planifier une réunion trimestrielle pour passer en revue le rapport trimestriel fourni par Cisco.
- Soumettre les demandes par écrit au gestionnaire de projet de Cisco en utilisant le format convenu d'un commun accord lors de la réunion de lancement. Si le client ne reçoit pas de réponse dans les trois (3) jours ouvrables, le client présentera un document pour la résolution lors de la réunion trimestrielle.
- Le service d'expert-service doit être utilisé avec au moins un niveau de service Essential, Advantage ou Premier, ou le service BCS 2.x. Ce service aura les mêmes dates de fin de service que le niveau de service associé ou que le service BCS 2.x. Plusieurs mandats d'expert-service peuvent être achetés.
- Le client ne peut pas remplacer ou changer le type de rôle de l'expert-service acheté ou l'architecture comme indiqué dans le devis. Le rôle d'expert-service et, le cas échéant, l'architecture seront précisés dans le devis.
- Cisco demeure responsable de l'assignation, de la supervision et de la direction de certaines personnes, et Cisco peut changer de personne à tout moment pour fournir ce service, à condition qu'une seule personne soit disponible pour assumer les responsabilités de ce service à tout moment. Le service d'expert-service est fourni uniquement comme supplément à prix fixe pour les niveaux Essential, Advantage et Premier ou pour le service BCS 2.x et non comme offre de service à taux horaire ou offre en temps et matériel.
- Ce service ne peut pas être utilisé pour un projet dans lequel il pourrait y avoir un conflit d'intérêts ou une apparence de conflit d'intérêts organisationnel gouvernemental ou un conflit similaire.

- La prestation de services d'expert-service peut se faire à distance ou sur site (aux emplacements où Cisco met ces services à disposition et conformément à la loi en vigueur), comme spécifié dans le devis.
- Le travail sera effectué pendant les heures normales d'ouverture, sauf dans le cas d'un accord préalable entre Cisco et le client.
- Ce service rend uniquement les ressources disponibles telles que décrites dans la présente description de service. Cisco déploiera 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 la prestation de services par ce service cessera et sera considérée comme terminée le dernier jour ouvrable de la durée des services.

## 7. Services liés à la solution

Les services liés à la solution offrent des possibilités de consultation à propos d'un domaine de solution précis.

### 7.1. Insights pour les services liés à une solution de visibilité sur Internet et dans le nuage

Les services liés aux solutions de visibilité Insights sur Internet et dans le nuage fournissent des conseils sur l'expérience du réseau étendu, l'expérience des employés et la disponibilité des applications et des services pour les clients afin de les aider à transformer et à optimiser leur infrastructure réseau.

Type de projet	Activités	Livrables
<p><b>solution d'observations pour la visibilité sur Internet et le nuage</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser un atelier de découverte de l'entreprise et évaluer l'état de préparation afin de cerner les exigences relatives au déploiement de la solution ThousandEyes</li> <li>Effectuer la planification, l'architecture et l'optimisation continue de la solution ThousandEyes</li> <li>Fournir une assistance continue dans la conception et la mise en œuvre de ThousandEyes</li> <li>Fournir des évaluations de référence ou de résilience continues pour le tableau de bord ThousandEyes configuré</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport sur la liste de vérification des conditions préalables</li> <li>Plan de mise en œuvre et d'optimisation</li> <li>Rapport sur les observations et les recommandations</li> </ul>

### 7.2. Services associés à la solution d'observabilité complète

Les services associés à la solution d'observabilité complète comprennent les scénarios suivants :

- **Supervision des dépendances des applications** : permet d'assurer la supervision du rendement des interfaces API et des services d'applications gérés et non gérés (tiers), y compris celle d'Internet et du réseau en nuage pour ces services.
  - **Optimisation des ressources des applications** : aide le client à améliorer le rendement des applications en fournissant des données d'affectation des ressources pour les charges de travail sur place et dans le nuage public.
  - **Supervision des applications hybrides** : effectue la supervision des applications traditionnelles et hybrides qui comprennent des applications monolithiques et hébergées.
  - **Supervision de l'expérience numérique des clients** : renseignements intégraux sur l'expérience des applications, les dépendances et les incidences sur l'entreprise.
- Optimisation des coûts des applications hybrides** : offre de la visibilité sur l'infrastructure des coûts des applications et l'utilisation des ressources sur site.

Point de mire	Activités	Livrables
<p><b>Conception de solutions, tests de mise en œuvre et transfert de connaissances</b></p> <p><b>(Applicable à tous les scénarios d'observabilité intégrale)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer une analyse des exigences de la solution et une découverte des activités du client grâce à une combinaison d'entretiens, de discussions et d'ateliers avec les clients</li> <li>• Fournir un document des exigences de la solution</li> <li>• Fournir un document de conception de la solution</li> <li>• Dans AppDynamics, configurez les règles d'intégrité, les actions personnalisées, les politiques, les collecteurs de données, les règles de détection du programme principal, les règles de détection des terminaux de service, les règles de détection des erreurs, les tableaux de bord et les rapports.</li> <li>• configurer AppDynamics pour qu'elle s'intègre aux applications tierces prises en charge par la plateforme AppDynamics.</li> <li>• Fournir un plan de test et effectuer les tests conformément à ce plan</li> <li>• Fournir une assistance après l'implémentation</li> <li>• Fournir un transfert des connaissances</li> <li>• Fournir un rapport d'évaluation de la plateforme qui comprend la détermination des éléments suivants :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les défis et problèmes des clients liés au rendement de l'infrastructure, au rendement des applications ou à l'expérience numérique;</li> <li>○ les applications importantes qui ont des répercussions sur les objectifs de l'entreprise;</li> <li>○ les outils de supervision et de gestion des alertes qui sont actuellement utilisés, ainsi que les processus permettant de détecter, de trier et de résoudre les problèmes d'application à l'aide de ces outils;</li> <li>○ l'environnement des applications et les éléments existants qui servent aux configurations informatiques, comme le système d'exploitation, les technologies et les intégrations de tiers.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Document des exigences de la solution</li> <li>• Document de conception de solution</li> <li>• Plan de test</li> <li>• Rapport d'évaluation de la plateforme</li> </ul>

<p><b>Supervision de la dépendance des applications</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examiner les tableaux de bord, les rapports, les violations relatives aux règles d'intégrité, les problèmes de l'utilisateur final et les événements dans les plateformes AppDynamics et ThousandEyes</li> <li>• Fournir un rapport d'observations sur la supervision des dépendances des applications, incluant les éléments suivants :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Observations : rendement et disponibilité des composantes de l'application, violations des règles d'intégrité actives, rendement des éléments tiers, intégrité du réseau (perte, latence, gigue, bande passante), rapport sur l'intégrité de la mise en œuvre des plateformes AppDynamics et ThousandEyes</li> <li>○ Recommandations : pour traiter les violations des règles d'intégrité AppDynamics et les alertes ThousandEyes, pour configurer des tests supplémentaires dans ThousandEyes au besoin, pour créer plus de règles d'intégrité et d'alertes AppDynamics, des règles d'alerte ThousandEyes, des tableaux de bord et des rapports si nécessaire, pour affiner et améliorer les références de rendement des applications et du réseau dans les plateformes AppDynamics et ThousandEyes selon les données historiques</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observations sur la supervision de la dépendance des applications</li> </ul>
<p><b>Optimisation des ressources des applications</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer une analyse de l'utilisation des ressources instantanée en utilisant les données de la plateforme Intersight Workload Optimizer (IWO) de l'environnement du client</li> <li>• Effectuer une analyse de l'instantané de l'utilisation des ressources en utilisant les données de la plateforme AppDynamics (AppD) sur l'environnement du client</li> <li>• Le rapport d'optimisation des ressources des applications va :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inclure l'utilisation des ressources des versions actuelles et précédentes de l'application</li> <li>○ Recommander des mesures pour l'optimisation des ressources des applications dans le nuage et sur place</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport d'optimisation des ressources des applications</li> </ul>

<p><b>Supervision de l'expérience numérique des clients</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examiner les renseignements sur l'environnement du client comme les tableaux de bord, les rapports, les violations relatives aux règles d'intégrité, les problèmes et les événements dans la plateforme AppDynamics.</li> <li>• Fournir un rapport d'observations sur l'expérience numérique, comprenant ce qui suit :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Observations : carte du parcours de l'expérience utilisateur, statistiques d'utilisation des applications pour différentes plateformes, navigateurs et emplacements, violations des règles d'intégrité actives, temps de réponse de la disponibilité DNS, intégrité du réseau (perte, latence, gigue, bande passante)</li> <li>○ Recommandations : pour une supervision supplémentaire des utilisateurs finaux, pour créer plus de règles et d'alertes d'intégrité AppDynamics, des tests ThousandEyes, des tableaux de bord et des rapports, le cas échéant, pour les problèmes des utilisateurs finaux qui doivent être résolus, pour le dépannage des violations des règles d'intégrité AppDynamics et des alertes Thousand Eyes.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport des données sur l'expérience numérique</li> </ul>
<p><b>Supervision des applications hybrides</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examiner les renseignements sur l'environnement du client comme les tableaux de bord, les rapports, les violations relatives aux règles d'intégrité, les problèmes et les événements dans la plateforme AppDynamics.</li> <li>• Fournir un rapport sur la supervision du rendement des applications, qui peut inclure les éléments suivants :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informations sur les dépendances des applications et les schémas de flux, l'intégrité des transactions commerciales, l'expérience et les problèmes liés aux applications, les violations des règles d'intégrité qui doivent être traitées pour améliorer le rendement de l'application.</li> </ul> </li> <li>• Recommandations : possibilités de surveiller d'autres applications, création de règles d'intégrité et d'alertes, actions, tableaux de bord et rapports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport d'observations sur le suivi de la performance des applications</li> </ul>



<p><b>Optimisation des coûts hybrides</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer une analyse publique des coûts dans le nuage en récupérant les données de la plateforme Intersight Workload Optimizer (IWO) de l'environnement du client</li> <li>• Effectuer une analyse de l'utilisation sur place en utilisant les données de la plateforme Intersight Workload Optimizer (IWO) de l'environnement du client</li> <li>• Fournir un rapport sur l'optimisation des coûts du nuage, qui comprendra une comparaison des coûts du nuage pour l'utilisation actuelle et optimisée, les actions recommandées pour l'optimisation des coûts du nuage et des informations sur l'inventaire et l'utilisation du nuage.</li> <li>• Fournir un rapport d'utilisation sur place qui comprend une comparaison de l'utilisation actuelle et optimisée des ressources de l'infrastructure sur place, des actions recommandées pour l'optimisation des ressources de l'infrastructure sur place, des informations sur l'inventaire et l'utilisation sur place</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport d'optimisation des coûts dans le nuage et de l'utilisation sur site</li> </ul>
-----------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 7.3. Exigences et responsabilités relatives aux services liés à la solution

**Exigences :**

Pour les Services mentionnés dans cette Section, les conditions suivantes s'appliquent :

- Les activités spécifiques aux services rattachés à la solution seront examinées lors de la réunion de lancement, après quoi le format des demandes écrites et des réponses seront déterminées.
- Le client doit maintenir des abonnements actifs aux produits applicables tels que AppDynamics et/ou ThousandEyes (achetés séparément) pour que Cisco puisse fournir les services.
- Cisco fournira un rapport trimestriel comprenant ce qui suit :
  - l'état des projets
  - les activités réalisées
  - les livrables fournis
  - la quantité de travail restant sur le projet
  - la quantité de service fournie et la quantité de service qui reste dans la période de service actuelle
- Cisco répondra aux demandes écrites du client dans les trois (3) jours ouvrables suivants la réception de la demande.
- Tous les services seront fournis pendant les heures normales de travail, sauf dans le cas d'un accord préalable entre Cisco et le client.
- Cisco demeure responsable de l'affectation, de la supervision et de la direction des employés qui fournissent ce service et peut affecter une personne différente à tout moment.

**Le client devra :**

- travailler avec Cisco sur l'établissement des activités convenues d'un commun accord dans le cadre de la présente description de service au moment du lancement;
- planifier une réunion trimestrielle pour passer en revue le rapport trimestriel fourni par Cisco;

- soumettre les demandes par écrit au gestionnaire de projet de Cisco en utilisant le format convenu d'un commun accord lors de la réunion de lancement.

## 8. Limites du service

### 8.1. Limites courantes

Les limites suivantes s'appliquent à tous les services :

#### 8.1.1. Versions nationales des niveaux de service

Les versions nationales des niveaux de service sont disponibles dans un nombre limité de pays ou de secteurs. Pour les versions nationales des niveaux de service BCS, Cisco déploie des efforts commercialement raisonnables pour utiliser uniquement du personnel dans le pays pour la prestation du service BCS, tandis que les niveaux normalisés peuvent utiliser du personnel à l'extérieur du pays.

#### 8.1.2. Services sur site

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.

#### 8.1.3. 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](#).

#### 8.1.4. Limites relatives à la collecte de données supplémentaires

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, Cisco déterminera le nombre de périphériques qui peuvent être pris en charge par les fonctionnalités basées sur les rapports.

#### 8.1.5. Clients des gouvernements à l'échelle fédérale, étatique et locale des États-Unis et autres clients gouvernementaux

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 interdit à un client gouvernemental de déployer des outils de collecte de données de Cisco et de fournir manuellement les données demandées à Cisco, certains éléments de l'évaluation des connaissances pratiques ne seront pas disponibles. Dans un tel cas, pour les composants qui ne sont pas disponibles, Cisco fournira des recommandations opérationnelles pertinentes au sujet de ceux-ci, comme spécifié dans le devis. Les parties doivent travailler ensemble pour cerner ces exigences, limites et interdictions avant d'émettre le devis.

#### 8.1.6. Assistance de solutions Cisco

Cisco propose de nombreuses solutions technologiques, détaillées à l'adresse [https://www.cisco.com/c/fr\\_ca/solutions/index.html](https://www.cisco.com/c/fr_ca/solutions/index.html), pour ses clients, qui intègrent des produits, des versions

logicielles, des guides de conception et des modèles de configuration spécifiques. Le présent document couvre la couverture des services opérationnels essentiels au niveau technologique, comme spécifié dans la section 6 des présentes (comme limité ailleurs dans la présente description de service), et non la couverture de solutions Cisco individuelles. La définition du champ d'application des services opérationnels essentiels pour une solution Cisco nécessite un effort d'établissement d'un champ d'application personnalisé et une vérification des technologies sous-jacentes qui peuvent être prises en charge.

## **8.2. Ateliers d'analyse par des experts**

### **8.2.1. Atelier d'évaluation de la configuration**

- L'évaluation ne prend pas en charge l'examen de la migration et des modifications de configuration connexes.
- Cette évaluation ne comprend pas la formulation de recommandations relatives à la conception, à la migration ou à la mise en œuvre.
- Cette évaluation ne comprend pas des essais de travaux pratiques ou la validation du plan de test du client.

#### **Propre à la collaboration :**

- L'évaluation de la configuration de la sécurité de la solution de collaboration n'est pas prise en charge.
- L'évaluation de la configuration des scénarios personnalisés de Customer Voice Portal (CVP), des rapports CUIC du client et des gadgets Finesse du client pour les technologies du centre d'appels n'est pas prise en charge.

### **8.2.2. Une (1) application par évaluation**

- Les applications tierces ne sont pas prises en charge.
- Limités aux configurations d'applications spécifiques au client pour les technologies Webex Contact Center et Webex Contact Center Enterprise et aux équipements locaux du client (passerelles locales) pour la technologie Webex Calling.

#### **Propre aux Fournisseurs de services de mobilité :**

- Un (1) atelier d'analyse par des experts ne couvrira seulement qu'une (1) application de service dans StarOS pour un nœud Golden selon les préférences du client.
- Examen de la configuration d'une (1) application par nœud ou fonction de réseau virtualisé (VNF) selon les préférences du client.

### **8.2.3. Atelier d'évaluation de la conception**

#### **Propre aux technologies de réseau optique**

- Les sujets suivants ne seront pas abordés :
  - Cisco Transport Design Generation et toute mise à jour subséquente.
  - Commentaires et recommandations de scripts, objets développés de façon personnalisée ou assistance liée aux scripts de code.
  - Détermination par le réseau de communication de données (DCN) des emplacements GNE, des zones OSPF, de la stratégie et du plan d'adressage IP, ainsi que de la configuration du canal de service optique (OSC).
  - Emplacements des sources primaire et secondaire TDM en fonction des demandes de trafic et des types de circuits de service.
  - Applications tierces, intégrations, détermination des exigences pour l'intégration des systèmes de la solution optique et de la gestion de réseau.
  - Rapprochement des données des rapports pour la détermination des exigences de conception.
  - Création d'une nomenclature pour les systèmes optiques.
  - Intégration OSS/BSS et détermination des pièges SNMP.

- Conception pour le routage de restauration de circuits.

**Propre aux technologies de réseau optique :**

- L'évaluation de la conception RF n'est pas prise en charge.

**Propre à la collaboration :**

- L'évaluation de la conception de la sécurité de la solution de collaboration n'est pas prise en charge.
- L'évaluation de la conception des scripts personnalisés de Customer Voice Portal (CVP), des rapports CUIC du client et des gadgets Finesse du client pour les technologies du centre d'appels n'est pas prise en charge.
- Une (1) application par évaluation
- Limités aux configurations d'applications propres au client pour les technologies Webex Contact Center et Webex Contact Center Enterprise.
- L'atelier d'évaluation de la conception n'est pas pris en charge pour la technologie Webex Calling.

**Propre aux Fournisseurs de services de mobilité :**

- L'évaluation de la conception et de la vérification nécessitant du matériel tiers utilisé pour l'hébergement de VNF 4G ou 5G n'est pas incluse.
- L'évaluation de la conception des aspects liés à la sécurité n'est pas incluse.
- Un (1) atelier d'analyse par des experts ne couvrira seulement qu'une (1) application de service dans StarOS pour un (1) nœud Golden selon les préférences du client.
- Ni les applications tierces ni l'examen de la conception du transport IP ne sont pris en charge.
- L'intégration OSS/BSS et la détermination des pièges SNMP ne sont pas traitées.

#### 8.2.4. Atelier d'évaluation de la résilience

**Propre aux technologies de sécurité :**

- L'évaluation de la résilience ne s'applique à la technologie Tetration que si la sauvegarde et la reprise de la base de données sont utilisées.
- Une (1) évaluation de la résilience pour les éléments suivants :
  - Jusqu'à une (1) technologie de sécurité (comme les déploiements du moteur de services de vérification des identités ISE de Cisco, de RPV à distance Cisco AnyConnect® ou 802.1x).
  - Jusqu'à deux (2) segments de réseau et jusqu'à un total de dix (10) classes de périphériques du client, qui sont définies comme un groupe de périphériques (comme les pare-feu ou les routeurs) dotés de ce que Cisco juge comme des configurations raisonnablement similaires.

**Propre aux technologies de routage et de commutation :**

- L'évaluation de la résilience couvre uniquement les périphériques de routage et de commutation de Cisco, jusqu'à 5 000 périphériques Cisco au total.
- Le cycle de vie du matériel Wi-Fi de Cisco ainsi que des conseils sur le cycle de vie des logiciels connexes, de même que les meilleures pratiques de sécurité et de géabilité, sont inclus dans l'analyse. Les configurations particulières de Wi-Fi et les études de radiofréquences (RF) ne sont pas couvertes par l'évaluation de la résilience du routage et de la commutation.
- Les cycles de vie du matériel et de l'équilibreur de charge de Cisco ainsi que des conseils sur le cycle de vie des logiciels connexes (EOX, diversité des logiciels) sont inclus dans l'analyse, mais pas les règles de pare-feu et d'équilibrage de charge.
- Les configurations de VoIP sont hors du champ d'application.
- Les équipements fournis par des tiers sont en dehors du champ d'application.
- L'évaluation de la résilience effectue l'analyse et formule des recommandations portant sur l'infrastructure réseau existante et ne fait aucune recommandation fondée sur une conception future du réseau.

- L'évaluation de la résilience ne fait aucune analyse des performances du réseau, ni analyse d'applications, ni évaluation de l'utilisation de la bande passante du réseau.

**Propre au réseau sans fil :**

- L'évaluation de la résilience effectue l'analyse et formule des recommandations portant sur l'infrastructure réseau existante et ne fait aucune recommandation fondée sur une conception future du réseau.
- L'évaluation de la résilience ne fait aucune analyse des performances du réseau, ni analyse d'applications, ni évaluation de l'utilisation de la bande passante du réseau.

**Propre aux technologies de réseau optique :**

- Un (1) rapport d'évaluation de la résilience contient jusqu'à tout au plus cinquante (50) périphériques.
- Le champ d'application de l'évaluation de la résilience se concentre sur les schémas de protection et l'acheminement de secours sur le plan du matériel uniquement. La résilience de l'alimentation, du circuit et de la capacité du nœud de la capacité et les produits tiers sont hors du champ d'application.

**Propre au centre de données :**

- Pour UCS (Unified Computing System), la portée sera limitée aux composants Cisco comme les serveurs UCS FI, gamme B, gamme C et les liaisons ascendantes de réseau. UCS ne couvre pas les technologies de virtualisation comme VMware, Microsoft HyperV, KVM et autres.

**Propre à la collaboration :**

- L'atelier sur la résilience ne s'applique pas à l'architecture de la solution de collaboration.

**Propre aux Fournisseurs de services de mobilité :**

- L'évaluation de la résilience effectue l'analyse et formule des recommandations portant sur l'infrastructure réseau existante et ne fait aucune recommandation fondée sur une conception future du réseau.
- L'évaluation de la résilience ne fait aucune analyse des performances du réseau, ni analyse d'applications, ni évaluation de l'utilisation de la bande passante du réseau.
- Le rapport ne couvrira pas l'incidence sur les appareils réseau du client, tels que les commutateurs ou routeurs, les pare-feu ou tout autre élément tiers.

**Propre à la technologie de réseaux industriels et de collaboration :**

- L'évaluation de la résilience couvre uniquement les périphériques de réseaux industriels et collaboration de Cisco, jusqu'à 5 000 périphériques Cisco au total.
- Les cycles de vie du matériel et de l'équilibreur de charge de Cisco ainsi que des conseils sur le cycle de vie des logiciels connexes (EOX, diversité des logiciels) sont inclus dans l'analyse, mais pas les règles de pare-feu et d'équilibrage de charge.
- Les configurations de VoIP sont hors du champ d'application.
- Les équipements fournis par des tiers sont en dehors du champ d'application.
- L'évaluation de la résilience effectue l'analyse et formule des recommandations portant sur l'infrastructure réseau existante et ne fait aucune recommandation fondée sur une conception future du réseau.
- L'évaluation de la résilience ne fait aucune analyse des performances du réseau, ni analyse d'applications, ni évaluation de l'utilisation de la bande passante du réseau.

**Propre à la technologie d'intégrité des TO :**

- Une (1) évaluation de la résilience pour les éléments suivants :
  - Jusqu'à une (1) technologie de sécurité
  - Jusqu'à deux (2) segments de réseau et jusqu'à un total de dix (10) classes de périphériques du client, qui sont définies comme un groupe de périphériques (comme les pare-feu ou les routeurs) dotés de ce que Cisco juge comme des configurations raisonnablement similaires.

### 8.2.5. Atelier d'évaluation de la vérification

#### Propre aux technologies de commutation de centre de données :

- Un (1) rapport d'évaluation de la vérification pour la commutation de centre de données est limité aux commutateurs de la série Cisco Nexus par instance de centre de données.

#### Propre aux technologies de réseau optique :

- Un (1) rapport d'évaluation de vérification pour le réseau optique se limite à l'adressage IP, au réseau de communication de données (DCN) et à l'utilisation de canal du multiplexage par répartition en longueur d'onde dense (DWDM).

#### Propre à la sécurité :

- L'atelier d'évaluation de la vérification est pris en charge uniquement pour les technologies ci-dessous :
  - Sécurité de réseau
  - Politique de sécurité et accès
  - Service aligné sur la technologie de Tetration
  - Menace avancée – Stealthwatch, Cisco Advanced Malware Protection (AMP) pour les points d'accès
- Un (1) examen de vérification pour les éléments suivants :
  - Jusqu'à une (1) technologie de sécurité (comme le moteur de services de vérification des identités de Cisco [ISE], la protection contre les menaces Firepower [FTD] ou Stealthwatch)
  - Jusqu'à deux (2) éléments de réseau ou une (1) grappe (comme 2 FTD et 1 FMC)
- L'évaluation de la vérification ne s'applique à la technologie Tetration que si la sauvegarde et la reprise de la base de données sont utilisées.

#### Propre à la collaboration :

- Une (1) application par évaluation
- Les applications tierces ne sont pas prises en charge dans les évaluations de vérifications.
- Limités aux configurations d'applications spécifiques au client pour les technologies Webex Contact Center et Webex Contact Center Enterprise, aux équipements locaux du client (passerelles locales) pour la technologie Webex Calling et aux terminaux infonuagiques pour les technologies de réunions et de messagerie dans le nuage.

#### Propre aux Fournisseurs de services de mobilité :

- Un (1) atelier d'analyse par des experts ne couvrira seulement qu'une (1) application de service pour un nœud Golden.
- La vérification des composants matériels et logiciels de tiers n'est pas prise en charge.

#### Propre à la technologie d'intégrité des TO :

- Un (1) examen de vérification pour les éléments suivants :
  - Jusqu'à une (1) technologie de sécurité
- Jusqu'à deux (2) éléments de réseau ou une (1) grappe

### 8.2.6. Atelier d'évaluation de l'architecture

#### Propre à la collaboration :

- L'atelier d'évaluation de l'architecture n'est pas pris en charge pour les technologies Webex Contact Center, Webex Contact Center Enterprise et Webex Calling.

#### Propre aux Fournisseurs de services de mobilité :

- L'évaluation de l'architecture des solutions tierces d'application, d'intégration et d'assurance n'est pas incluse.
- L'évaluation de l'architecture couvrira une (1) application de service pour un (1) nœud Golden.

### 8.2.7. Atelier d'évaluation de la mise en œuvre

**Propre à la collaboration :**

- Limités aux configurations d'applications spécifiques au client pour les technologies Webex Contact Center et Webex Contact Center Enterprise et aux équipements locaux du client (passerelles locales) pour la technologie Webex Calling.

### 8.2.8. Atelier d'évaluation de test

**Propre à la collaboration :**

- Limités aux configurations d'applications spécifiques au client pour les technologies Webex Contact Center et Webex Contact Center Enterprise et aux équipements locaux du Client (passerelles locales) pour la technologie Webex Calling.

### 8.2.9. Atelier d'évaluation de la stratégie

**Propre à la collaboration :**

- L'atelier d'évaluation de stratégie n'est pas pris en charge pour les technologies Webex Contact Center et Webex Calling.
- Limités aux configurations d'applications spécifiques au client pour la technologie Webex Contact Center Enterprise.

## 8.3. Évaluation sur les connaissances pratiques

Architecture	S'applique à tous les rapports d'observations opérationnelles	Pratiques exemplaires de configuration	Vérifications des avis publiés	Vérification des étapes du cycle de vie du matériel	Évaluation de l'impact client pour les avis de sécurité du	Rapport sur l'atténuation des risques	Normes de version et d'analyse de logiciels	Rapport sur la stratégie de gestion des logiciels	Analyse Syslog	Analyse de variation des politiques	Concepteur-développeur	Observations sur l'évolutivité	Observations sur la gestion des configurations
Mise en réseau	Non pris en charge : SD-WAN, DNA-C	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui*	Oui*	Oui*
Réseautique; réseau sans fil	Non pris en charge : Meraki	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui*	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Non	Non
Réseautique; réseau optique	Maximum de cinquante (50) périphériques par rapport	Oui*	Oui	Oui	Oui	Oui*	Oui	Oui	Oui*	Non	Non	Non	Oui*
Centre de données		Oui*	Oui	Oui	Oui	Oui*	Oui	Oui	Oui*	Oui*	Oui*	Oui*	Oui*
Sécurité		Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Non
Collaboration	Non pris en charge : les applications tierces et les produits en nuage	Oui*	Oui*	Oui*	Oui*	Non	Oui*	Oui*	Non	Non	Non	Non	Non

Services de mobilité des Fournisseurs de services		Oui*	Non	Non	Oui	Non	Oui	Non	Non	Non	Oui	Non	Non
Internet des objets; réseautique industrielle et collaboration		Oui*	Oui*	Oui*	Oui*	Non	Oui*	Oui*	Oui*	Non	Non	Non	Non
Internet des objets; intégrité des TO		Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Collecteur isolé	En plus des limitations ci-dessus	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non

Les rapports marqués « Oui\* » comportent les limitations suivantes :

**Propre au Réseau :**

- Le rapport d'analyse de variation des politiques n'est pris en charge que pour les plateformes exécutant IOS et IOS-XE.
- Le rapport du concepteur-développeur est pris en charge uniquement pour les plateformes exécutant IOS, IOS-XE et IOS-XR.
- Le rapport d'observations sur l'évolutivité est pris en charge uniquement pour les gammes de produits Catalyst 3000, Catalyst 4000 et Catalyst 9000
- Les observations sur la gestion des configurations sont limitées aux technologies de routage et de commutation et ne sont prises en charge que pour les plateformes exécutant IOS, IOS-XE et IOS-XR.

**Propre au réseau sans fil :**

- Le rapport d'analyse des écarts de politique n'est pas pris en charge.
- L'atténuation des risques n'est actuellement pas prise en charge pour les contrôleurs sans fil Cisco 5500, 8500 et Flex 7500

**Propre au réseau optique**

- Le rapport sur les pratiques exemplaires en matière de configuration se limite aux seuils de puissance optique.
- Le rapport sur les pratiques exemplaires de configuration et l'évaluation de l'impact pour les avis de sécurité sur les produits ne sont pas pris en charge pour les plateformes de services réseau Cisco Optical Networking Services (ONS) et de convergence réseau Cisco Network Convergence Series (NCS) 2000.
- L'atténuation des risques n'est actuellement pas prise en charge pour le système de convergence de réseaux Cisco, série 2000 (NCS2K)
- Les observations sur la gestion des configurations sont limitées aux plateformes exécutant IOS-XR.
- Les recommandations relatives aux informations analysées via Syslog dépendent des alarmes et des conditions, des ressources système et de l'environnement d'étagère.

**Propre au centre de données :**

- Le rapport d'analyse de variation des politiques est limité aux technologies de commutation de centre de données et n'est pris en charge que pour les plateformes exécutant NX-OS.
- Le rapport du concepteur-développeur est limité aux technologies de commutation pour centre de données et n'est pris en charge que pour les plateformes exécutant NX-OS.
- Le rapport sur l'atténuation des risques n'est pris en charge que pour les commutateurs autonomes Nexus.
- Le rapport sur les pratiques exemplaires en matière de configuration est limité à une seule structure ACI.



- Les observations sur la gestion des configurations sont limitées aux technologies de commutation pour centre de données et ne sont prises en charge que pour les plateformes exécutant NX-OS. Le mode ACI n'est pas pris en charge.
- Le rapport d'analyse Syslog est limité à une seule structure ACI.
- Le soutien de l'observation sur l'évolutivité n'est pris en charge que pour la gamme de produits Nexus 7K et Nexus 9K.

**Propre à la sécurité :**

- Les rapports sur l'évaluation des connaissances pratiques ne sont pris en charge que pour les technologies suivantes :

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sécurité de réseau</li> <li>○ Politique de sécurité et accès</li> <li>○ Tetration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Menace avancée           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Connecteurs OAMP</li> <li>▪ StealthWatch</li> </ul> </li> </ul>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Propre à la collaboration :**

- Une (1) application par rapport sur les meilleures pratiques en matière de configuration (CBPR)
- Le rapport sur les pratiques exemplaires de configuration est limité aux configurations d'applications spécifiques au client pour les technologies Webex Contact Center et Webex Contact Center Enterprise et aux équipements locaux du client (passerelles locales) pour la technologie Webex Calling.
- Le rapport sur les avis publiés se limite aux équipements locaux du client (points d'accès et passerelle locale Cisco Collaboration) pour les technologies infonuagiques Unified Communications Manager (UCM) et Webex Calling, (points d'accès Cisco Collaboration, proxy SIP unifié Cisco et passerelles locales) pour la technologie Webex Contact Center Enterprise, et (points d'accès enregistrés dans le nuage Cisco Webex) pour la technologie de réunions et de messagerie infonuagiques.
- Le rapport sur les étapes du cycle de vie du matériel se limite aux équipements locaux du client (points d'accès et passerelle locale Cisco Collaboration) pour les technologies infonuagiques Unified Communications Manager (UCM) et Webex Calling, (points d'accès Cisco Collaboration, proxy SIP unifié Cisco et passerelles locales) pour la technologie Webex Contact Center Enterprise, (points d'accès enregistrés dans le nuage Cisco Webex) pour la technologie de réunions et de messagerie infonuagique ainsi que (points d'accès enregistrés dans le nuage Cisco Webex) pour la technologie Webex Contact Center.
- L'évaluation de l'incidence pour les avis de sécurité sur les produits se limite aux équipements locaux du client (points d'accès et passerelle locale Cisco Collaboration) pour les technologies infonuagiques Unified Communications Manager (UCM) et Webex Calling, (points d'accès Cisco Collaboration, proxy SIP unifié Cisco et passerelles locales) pour la technologie Webex Contact Center Enterprise, (points d'accès enregistrés dans le nuage Cisco Collaboration) pour la technologie Webex Contact Center ainsi que (points d'accès enregistrés dans le nuage Cisco Webex) pour la technologie de réunions et de messagerie infonuagiques.
- Le rapport des normes de version et d'analyse de logiciels se limite aux équipements locaux du client (points d'accès et passerelle locale Cisco Collaboration) pour les technologies infonuagiques Unified Communications Manager (UCM) et Webex Calling et (points d'accès et passerelles locales Cisco Collaboration) pour la technologie Webex Contact Center.
- Le rapport de stratégie de gestion des logiciels se limite aux équipements locaux du client (points d'accès et passerelle locale Cisco Collaboration) pour les technologies infonuagiques Unified Communications Manager (UCM) et Webex Calling, (points d'accès Cisco Collaboration, proxy SIP unifié Cisco et passerelles locales) pour la technologie Webex Contact Center Enterprise et (points d'accès et passerelle locale Cisco Collaboration) pour la technologie Webex Contact Center.

**Propre aux Fournisseurs de services de mobilité :**

- Pour StarOS VNF (réseau central de transmission par paquets), le rapport sur les pratiques exemplaires en matière de configuration (CBPR) couvrira seulement une (1) application de service pour un nœud Golden selon les préférences du client.

- Pour Cisco Policy Suite (PCRF), le rapport sur les pratiques exemplaires en matière de configuration (CBPR) couvrira un (1) nœud Golden selon les préférences du client.

**Propres à la réseautique industrielle et collaboration :**

- Les rapports sur les observations opérationnelles ne sont pas pris en charge pour les gammes de produits suivants : routeurs Cisco ESR6300, série intégrée, commutateurs Ethernet industriels Cisco série 1000, points d'accès Cisco Catalyst IW6300 à usage intensif, liaison Cisco Ultra-Reliable Wireless, passerelles de calcul industriel Cisco série 3000 et passerelle sans fil Cisco pour LoRaWAN.

**8.4. Assistance pendant la période des modifications**

**Propre à la collaboration :**

- Limités à l'équipement du client (points d'accès Cisco Collaboration et passerelles locales) pour la technologie Webex Calling.

**8.5. Analyse experte de l'incident**

**Propre à la collaboration :**

- Limités à l'équipement du client (passerelles locales) pour la technologie Webex Calling.

**8.6. Services Scrum vendus en forfait**

**8.6.1. Service de démarrage Scrum pour la gestion automatisée des pannes**

- Nombre d'appareils couverts : 2 000
- Signatures personnalisées établies : 26
- Créations automatisées de requêtes de service avec Cisco : illimitée
- Notifications entre machines (par interface API) : illimitée
- Création automatisée de billets de client : non incluse

**Les technologies suivantes ne sont actuellement pas prises en charge :**

- Mise en réseau : gestion et orchestration du réseau; plateformes ONS pour réseau à fibres optiques; accès par câble de nouvelle génération
- Centre de données : plateformes UCS de série B pour les systèmes informatiques; réseau de stockage; orchestration et automatisation de centre de données
- Sécurité : menaces avancées; sécurité en nuage; tétration, politique de sécurité et accès
  - La prise en charge de la sécurité de réseau se limite aux plateformes ASA et FTD
  - Le soutien pour les politiques de sécurité et les accès est limité à ISE
- La prise en charge de la sécurité de réseau se limite aux plateformes ASA et FTD
- Collaboration : propre aux Communications Unifiées, à la Collaboration Vidéo, au Service à la Clientèle et aux Réunions et à la Messagerie Infonuagiques
- Internet des Objets : Réseaux Industriels et Collaboration; Intégrité des TO

**8.6.2. Service de démarrage Scrum pour la conformité et la correction**

- Nombre d'appareils couverts : 750
- Nombre de périodes de changement : jusqu'à 6 par trimestre
- Rapports sur la conformité en matière de configuration : jusqu'à 2 par trimestre

- Courriels ou soutien de la communauté pour les problèmes de plateforme, les questions et les rapports d'évaluation : illimités
- Normes de conformité des appareils personnalisés : jusqu'à 1 par trimestre

**Les technologies suivantes ne sont actuellement pas prises en charge :**

- Mise en réseau : gestion et orchestration du réseau; réseau à fibres optiques; accès par câble de nouvelle génération
- Centre de données : systèmes informatiques; réseau de stockage; orchestration et automatisation de centre de données; infrastructure axée sur les applications
- Sécurité : menaces avancées; sécurité en nuage; politique de sécurité et accès; tétration
- Collaboration : propre aux communications unifiées, à la collaboration vidéo, au service à la clientèle et aux réunions et à la messagerie infonuagiques
- Fournisseurs de services de mobilité : réseau central de transmission par paquets; politique de mobilité et accès
- Internet des objets : réseaux industriels et collaboration; intégrité des TO

**8.6.3. Service de démarrage Scrum pour les tests d'automatisation et d'intégration en continu**

- Accès aux bibliothèques et aux scénarios de test : illimité
- Création de scénarios de test personnalisés : 10
- Mises à jour de la plateforme et de la bibliothèque : 2 par année
- Prise en charge des problèmes liés à la plateforme CXTM : illimité
- Séances de transfert de connaissances sur CXTM : 2 par année

**Les technologies suivantes ne sont actuellement pas prises en charge :**

- Mise en réseau : accès par câble de nouvelle génération
- Sécurité : Tetration
- Collaboration : service à la clientèle; réunions et messagerie infonuagiques
- Fournisseurs de services de mobilité : réseau central de transmission par paquets; politique de mobilité et accès
- Internet des objets : réseaux industriels et collaboration; intégrité des TO

**8.6.4. Service Scrum automatisé d'incident et d'assurance**

- Cisco fournira un maximum de 50 signatures personnalisées.

**Les technologies suivantes ne sont actuellement pas prises en charge :**

- Mise en réseau : gestion et orchestration du réseau; réseau à fibres optiques; accès par câble de nouvelle génération
- Centre de données : réseau de stockage; orchestration et automatisation de centre de données
- Sécurité : services de sécurité réseau; services de sécurité en nuage; politique de sécurité et services d'accès; services avancés contre les menaces; services axés sur la technologie Tetration
- Collaboration : communications unifiées; collaboration vidéo; service à la clientèle; réunions et messagerie en nuage; Unified Communications Manager (UCM); Webex Calling; Webex Contact Center; Webex Contact Center Enterprise
- Fournisseurs de services de mobilité : réseau central de transmission par paquets Cisco; politique de mobilité et accès
- Internet des objets : réseaux industriels et collaboration; intégrité des TO

**8.6.5. Service Scrum de modification automatisée et d'assurance**

- Seules les méthodes de procédure validées par Cisco peuvent être utilisées pour cette prestation de services.

**Les technologies suivantes ne sont actuellement pas prises en charge :**

- Réseautique : réseau sans fil; gestion et orchestration du réseau; réseau à fibres optiques; accès par câble de nouvelle génération
- Centre de données : systèmes informatiques; réseau de stockage; orchestration et automatisation de centre de données
- Sécurité : services de sécurité réseau; services de sécurité en nuage; politique de sécurité et services d'accès; services avancés contre les menaces; services axés sur la technologie Tetration
- Collaboration : communications unifiées; collaboration vidéo; service à la clientèle; réunions et messagerie en nuage; Unified Communications Manager (UCM); Webex Calling; Webex Contact Center; Webex Contact Center Enterprise
- Fournisseurs de services de mobilité : réseau central de transmission par paquets Cisco; politique de mobilité et accès
- Internet des objets : réseaux industriels et collaboration; intégrité des TO

**8.7. Services liés à la solution**

**8.7.1. Supervision de la dépendance des applications**

- Les clients peuvent acheter une unité de ce service ou plusieurs unités. Chaque unité est limitée aux seuils de prestation de service suivants :

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jusqu'à 1 application surveillée</li> <li>• Jusqu'à 12 agents AppDynamics</li> <li>• Jusqu'à 10 règles d'intégrité AppDynamics</li> <li>• Jusqu'à 14 tableaux de bord personnalisés AppDynamics</li> <li>• Jusqu'à 5 politiques AppDynamics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jusqu'à 5 actions AppDynamics</li> <li>• Jusqu'à 8 agent d'entreprise et de terminal ThousandEyes</li> <li>• Jusqu'à 14 tests synthétiques ou de tests de transaction ThousandEyes</li> <li>• Jusqu'à 8 alertes ThousandEyes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jusqu'à 4 tableaux de bord ThousandEyes</li> <li>• Jusqu'à 4 rapports ThousandEyes</li> <li>• Jusqu'à 10 configurations d'étiquettes ThousandEyes</li> <li>• Jusqu'à 4 rapports d'observations et de recommandations sur la supervision des dépendances des applications</li> </ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**8.7.2. Optimisation des ressources des applications**

- Les clients peuvent acheter une unité de ce service ou plusieurs unités. Chaque unité est limitée aux seuils de prestation de service suivants :

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jusqu'à 1 application surveillée</li> <li>• Jusqu'à 40 agents AppDynamics</li> <li>• Jusqu'à 4 règles d'intégrité AppDynamics</li> <li>• Jusqu'à 2 politiques AppDynamics personnalisées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jusqu'à 2 actions personnalisées AppDynamics</li> <li>• Jusqu'à 4 tableaux de bord personnalisés AppDynamics</li> <li>• Jusqu'à 2 politiques AppDynamics</li> <li>• Jusqu'à 2 actions AppDynamics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jusqu'à 1 configurations de facturation en nuage Intersight Workload Optimizer</li> <li>• Jusqu'à 4 plans Intersight Workload Optimizer</li> <li>• Jusqu'à 2 séances d'assistance de quatre heures pour l'intégration des outils CI/CD</li> <li>• Jusqu'à 4 rapports sur les recommandations d'optimisation des ressources d'application</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 8.7.3. Supervision de l'expérience numérique des clients

- Les clients peuvent acheter une unité de ce service ou plusieurs unités. Chaque unité est limitée aux seuils de prestation de service suivants :

<ul style="list-style-type: none"> <li>Jusqu'à 1 application surveillée</li> <li>Jusqu'à 18 agents de supervision des utilisateurs finaux AppDynamics</li> <li>Jusqu'à 18 règles d'intégrité relatives à la supervision des utilisateurs finaux AppDynamics</li> <li>Jusqu'à 18 règles de nomenclature personnalisées AppDynamics</li> <li>Jusqu'à 11 gadgets de tableaux de bord personnalisés AppDynamics</li> <li>Jusqu'à 1 rapport personnalisé AppDynamics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jusqu'à 2 actions relatives à la supervision des utilisateurs finaux AppDynamics</li> <li>Jusqu'à 1 agent d'entreprise ThousandEyes</li> <li>Jusqu'à 1 agent de terminal ThousandEyes</li> <li>Jusqu'à 8 tests synthétiques ou de tests de transaction ThousandEyes</li> <li>Jusqu'à 5 alertes ThousandEyes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jusqu'à 2 politiques relatives à la supervision des utilisateurs finaux AppDynamics</li> <li>Jusqu'à 3 tableaux de bord ThousandEyes</li> <li>Jusqu'à 3 rapports ThousandEyes</li> <li>Jusqu'à 15 configurations d'étiquettes ThousandEyes</li> <li>Jusqu'à 2 rapports d'observations sur l'expérience numérique</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 8.7.4. Supervision des applications hybrides

- Les clients peuvent acheter une unité de ce service ou plusieurs unités. Chaque unité est limitée aux seuils de prestation de service suivants :

<ul style="list-style-type: none"> <li>Jusqu'à 1 application surveillée</li> <li>Jusqu'à 40 agents d'application AppDynamics</li> <li>Jusqu'à 20 règles d'intégrité AppDynamics</li> <li>Jusqu'à 20 transactions commerciales AppDynamics</li> <li>Jusqu'à 3 collecteurs de données AppDynamics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jusqu'à 2 politiques AppDynamics</li> <li>Jusqu'à 2 actions personnalisées AppDynamics</li> <li>Jusqu'à 2 règles de détection du système principal AppDynamics</li> <li>Jusqu'à 3 règles de détection des terminaux de service AppDynamics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jusqu'à 2 règles de détection des erreurs AppDynamics</li> <li>Jusqu'à 2 paramètres opérationnels AppDynamics</li> <li>Jusqu'à 2 tableaux de bord personnalisés AppDynamics</li> <li>Jusqu'à 3 examens et rapports d'observations de l'APM</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 8.7.5. Optimisation des coûts hybrides

- Les clients peuvent acheter une unité de ce service ou plusieurs unités. Chaque unité est limitée aux seuils de prestation de service suivants :

<ul style="list-style-type: none"> <li>Jusqu'à 4 plans Intersight Workload Optimizer créés</li> <li>Jusqu'à 4 politiques Intersight Workload Optimizer créées</li> <li>Jusqu'à 2 configurations des coûts et de facturation Intersight Workload Optimizer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jusqu'à 2 paramètres opérationnels AppDynamics</li> <li>Jusqu'à 6 règles d'intégrité AppDynamics</li> <li>Jusqu'à 4 actions personnalisées AppDynamics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jusqu'à 2 tableaux de bord personnalisés AppDynamics</li> <li>Jusqu'à 2 rapports d'optimisation des coûts</li> <li>Jusqu'à 2 rapports de l'utilisation sur place</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 9. Architectures et technologies prises en charge dans le cadre des services

Telles que spécifiées dans le devis, les architectures et les technologies prises en charge dans le cadre des services sont les suivantes :

### 9.1. Architecture de réseau

- **Les services axés sur le routage et la commutation** prennent en charge tous les produits et technologies Cisco qui transmettent et/ou traitent le trafic par protocole IP routé et par Ethernet commuté, le matériel ainsi que les dispositifs d'infrastructure virtuelle, les commutateurs d'accès défini par logiciel et les contrôleurs.
- **Les services axés sur le réseau sans fil** prennent en charge tous les produits unifiés de réseau sans fil Cisco, y compris les points d'accès au réseau local sans fil, les contrôleurs sans fil, les solutions de gestion de réseau sans fil.
- **Les services de gestion et les technologies** d'orchestration de réseau incluent : Cisco Application Policy Infrastructure Controller Enterprise Module (APIC-EM), Cisco Digital Network Architecture (DNA) Center, Cisco Prime® Infrastructure, Cisco Prime Network, Cisco Prime Optical, Cisco Prime Central, Cisco Prime Performance Manager, Cisco Prime Provisioning, Cisco Prime Access Registrar, Cisco Prime Network Registrar, Cisco Evolved Programmable Network (EPN) Manager, Cisco WAN Automation Engine (WAE), et d'autres logiciels de systèmes de soutien à l'exploitation et de gestion de réseau Cisco.
- **Les services axés sur le réseau optique** prennent en charge tous les produits et toutes les technologies optiques Cisco, y compris DWDM, IPoDWDM, les réseaux optiques de transport, le transport de paquets optiques, SONET et SDH.
- **Les services axés sur les technologies** d'accès par câble de prochaine génération prennent en charge les systèmes de terminaison par modem câblé (CMTS), les routeurs à large bande convergente (cBR-8), les plateformes évoluées d'accès convergent par câble, la solution de migration DOCSIS 3.1, les solutions de contrôle des accès à large bande pour le câble et Cisco Network Register (CNR).

### 9.2. L'architecture du centre de données

- **Les services axés sur les systèmes informatiques** prennent en charge tous les produits informatiques de centre de données Cisco, les plateformes d'infrastructure Cisco Hyperflex ainsi que des logiciels et des technologies tels que des serveurs, des logiciels de gestion et des solutions de connectivité.
- **Les services axés sur la commutation des centres de données** prennent en charge tous les produits et technologies de commutation de centres de données Cisco qui transmettent et/ou traitent et transmettent le trafic par protocole IP et Ethernet commuté, le trafic de stockage, ainsi que le moteur de contrôle des applications Cisco.
- **Les services axés sur le réseau de stockage** prennent en charge tous les produits et technologies de réseau de stockage en centres de données Cisco qui transmettent et/ou traitent et transmettent le trafic par protocole IP et Ethernet commuté ainsi que le trafic de stockage.
- **Les services axés sur l'infrastructure axée sur les applications (ICA)** prennent en charge tous les commutateurs 9000 compatibles avec une ICA de la gamme de centres de données Cisco Nexus®, ainsi que la grappe de contrôleurs APIC (Application Policy Infrastructure Controller).
- **Les technologies** d'orchestration et d'automatisation des centres de données prennent en charge les services suivants : Solutions infonuagiques d'entreprise Cisco ONE telles que Cisco Unified Computing System (UCS®) Director (UCS-D), Cisco Prime Service Catalog (PSC), Cisco Process Orchestrator (CPO), Cisco UCS Performance Manager (UCSPM), Cisco UCS Manager (UCSM), Cisco UCS Central (UCSC), Cisco Cloud Center (CCC), Cisco Prime Data Center Network Manager (DCNM), et d'autres produits d'infrastructure Cisco et logiciels pour le nuage hybride et l'automatisation des TI.

### 9.3. L'architecture de sécurité

- **Les technologies de services de sécurité du réseau** comprennent les produits et solutions de sécurité Cisco, y compris les pare-feu et les systèmes de prévention des intrusions de prochaine génération, ainsi que la sécurité du contenu (courriel et Web).
- **Les technologies de services de sécurité du nuage** comprennent les produits de sécurité du nuage Cisco, notamment Cisco Umbrella™.
- **Les technologies de services liées à la politique de sécurité et aux accès** comprennent les produits d'accès et de politique Cisco, notamment la plateforme de services d'identité et le réseau privé virtuel AnyConnect®.
- **Les technologies de services de menace avancée** comprennent les produits et solutions de menace avancée tels que les technologies de protection avancée contre les logiciels malveillants (AMP) Cisco, Stealthwatch® et Cognitive Threat Analytics.
- **Les technologies de services Cisco Tetration** prennent en charge les grappes Cisco Tetration™ (39RU, 8RU, Tet-V, Cloud-TaaS), les capteurs (logiciel et matériel) et les licences d'abonnement logiciel.

#### 9.4. L'architecture de collaboration

- **Les services de communications unifiées** prennent en charge les produits et technologies de collaboration de Cisco, qui peuvent comprendre le contrôle des appels, la messagerie vocale, la messagerie instantanée et la présence, les analyses et la production de rapports, les interventions en cas d'urgence, la mobilité et les terminaux. Cela comprend des produits et des applications de Cisco, notamment des points d'accès pour le traitement des appels, la messagerie vocale, la messagerie instantanée, la présence, la passerelle téléphonique et la téléphonie.
- **Les services de collaboration vidéo** prennent en charge les produits et technologies de collaboration de Cisco, qui peuvent comprendre le contrôle des appels, la vidéoconférence, les salles de réunion privées, les analyses et la production de rapports, les terminaux de vidéo immersive et en salle, les terminaux vidéo de bureau, les terminaux vidéo personnels, l'infrastructure vidéo et les applications vidéo.
- **Les services d'assistance à la clientèle** prennent en charge les produits et technologies de collaboration de Cisco, qui peuvent comprendre le contrôle des appels, le routage des appels, la réponse vocale interactive, les scripts, les solutions omnicanales et libre-service, ainsi que les analyses et la production de rapports.
- **Les services technologiques de réunions et de messagerie infonuagiques** prennent en charge les produits et technologies de collaboration de Cisco, qui peuvent comprendre les conférences sur place et dans le nuage, les salles de réunion privées, les analyses et la production de rapports, les plateformes et les services hybrides de collaboration dans le nuage, ainsi que la messagerie instantanée et la présence dans le nuage.
- **Les services infonuagiques Unified Communications Manager (UCM)** prennent en charge les produits et technologies de collaboration de Cisco, qui peuvent comprendre la présence et le traitement des appels par voie infonuagique et la messagerie vocale.
- **Les services Webex Calling** prennent en charge les produits et technologies de collaboration de Cisco, qui peuvent comprendre les conférences sur place et dans le nuage, les analyses et la production de rapports, les plateformes et les services hybrides de collaboration dans le nuage, ainsi que la messagerie instantanée et la présence dans le nuage.
- **Les services Webex Contact Center** prennent en charge les produits et technologies de collaboration de Cisco, qui peuvent comprendre les conférences sur place et dans le nuage, les analyses et la production de rapports, les plateformes et les services hybrides de collaboration dans le nuage, ainsi que la messagerie instantanée et la présence dans le nuage.
- **Les services Webex Contact Center Enterprise** prennent en charge les produits et technologies de collaboration de Cisco, qui peuvent comprendre les conférences sur place et dans le nuage, les analyses et la production de rapports, les plateformes et les services hybrides de collaboration dans le nuage, ainsi que la messagerie instantanée et la présence dans le nuage.

#### 9.5. L'architecture de mobilité SP

- La technologie de réseau central de transmission par paquets de Cisco comprend le réseau central de transmission par paquets virtuels StarOS ASR 5000, StarOS ASR 5500 et StarOS VNF NFVI.
- La politique de mobilité et la technologie d'accès incluent Cisco Policy Suite (PCRF).

### **9.6. Internet des objets**

- Les services axés sur les réseaux industriels et la collaboration prennent en charge tous les produits et technologies d'Internet des objets Cisco qui transmettent ou traitent le trafic IP routé et Ethernet commuté, le matériel et les appareils d'infrastructure virtuelle, les commutateurs d'accès définis par logiciel et les contrôleurs, y compris les produits de liaison Cisco sans fil ultra-fiable Cisco, les produits industriels de liaison sans fil, ainsi que gestion de l'Internet des objets et applications de tableau de bord utilisées en combinaison avec ces produits.
- Les services axés sur la technologie d'intégrité des TO prennent en charge tous les produits et toutes les technologies de sécurité industrielle de Cisco, y compris le logiciel Cisco Cyber Vision Center et les capteurs, les appareils Cisco Cyber Vision Center et les capteurs, les passerelles de calcul industriel et les appareils de sécurité industrielle (ISA).



## 10. Glossaire des conditions supplémentaires

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

Terme défini	Signification
<b>Outils de collecte de données en isolement</b>	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 »).
<b>dossier</b>	Une entrée créée dans le système CSOne pour suivre les préoccupations, l'état et la résolution des problèmes du client. Un cas a un numéro d'identification unique et contient des champs pour les renseignements sur le client, le propriétaire du cas et son état, ainsi qu'une liste chronologique des actions qui ont abouti à sa résolution ou à sa clôture.
<b>Période de modifications</b>	Une interruption de service planifiée par un client dans le but de mettre en œuvre les modifications, les mises à niveau ou les réparations planifiées du réseau du client.
<b>Événement</b>	Un changement d'état important pour la gestion d'un élément de configuration ou d'un service. Le terme « événement » est également employé pour désigner une alerte ou une notification créée par un service informatique, un élément de configuration ou un outil de supervision. Les événements exigent souvent que le personnel des opérations informatiques prenne des mesures et peuvent entraîner la consignation des incidents.
<b>Observations</b>	Une gamme de produits Cisco (c.-à-d. les séries ASR 9000 ou ASR 1000 ou NC 5000) et la ou les versions logicielles connexes.
<b>Red Team et Purple Team</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'équipe Cisco Red Team</b> fait office d'entité externe pour tester l'efficacité des contrôles de sécurité en place. Pour ce faire, elle surveille le comportement des agresseurs de la vie réelle dans la manière dont ils ciblent et attaquent une entité.</li> <li>• <b>L'équipe Purple Team</b> est une combinaison de membres des équipes Red Team et Blue Team travaillant en collaboration pour exécuter une attaque réelle ou sélectionner des phases d'attaque, et analyser chaque action pour aider le client à déterminer comment identifier et contrer les attaques.</li> </ul>
<b>Fonctionnalités logicielles</b>	Fonctions configurables par l'utilisateur pour un module de technologie, de protocole ou d'application Cisco sur un seul système.