

<< Service Description

Cisco Expert Care Services >>

Description de service

Services Cisco Expert Care

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

1. Introduction

Les services Cisco Expert Care permettent au Client d'avoir accès à une équipe de spécialistes Cisco pour offrir au Client un soutien opérationnel qui prend la forme de résolution de problèmes, d'amélioration des processus, des renseignements sur les données et de recommandations pour l'aider à optimiser l'efficacité opérationnelle et les résultats de l'entreprise.

Les services Expert Care sont un ajout haut de gamme aux contrats d'assistance technique de Cisco et se composent d'un ou de plusieurs des éléments suivants, comme indiqué dans le devis :

- Gestion des incidents (obligatoire)
- Résolution des problèmes (facultatif)
- Gestion des problèmes (facultatif)

Pour obtenir la liste des unités de gestion des stocks (UGS) correspondantes, reportez-vous à l'annexe A.

1.1. Architectures et technologies de Cisco prises en charge, par livrable

(A) Une puce dans le tableau ci-dessous indique les technologies **exclues** :

Architectures	Technologies	Gestion des incidents	Gestion des problèmes
Sécurité	Cisco Umbrella	•	•
	Cisco Secure Access by Duo	•	•
	Gestion des vulnérabilités de Cisco	•	•
	Splunk Observability Cloud	•	•
	Hypershield	•	•
Réseau de base	Cisco Meraki*		•
	Cisco ThousandEyes	•	•
	Cisco Spaces (DNA Spaces)**	•	•
Collaboration	Webex (Webex Suite et centre d'appel)		•

* La gestion des incidents est incluse pour Cisco Meraki, sous réserve des Restrictions énoncées dans la sous-section de la section 2.1.1.

** La gestion des incidents et la gestion des problèmes sont incluses uniquement pour l'environnement sur site Cisco Spaces.

Remarque : La liste des exclusions peut être modifiée. Communiquez avec un représentant de Cisco pour obtenir les renseignements les plus récents sur les technologies prises en charge.

(B) Les technologies **prises en charge** pour la résolution des problèmes par Expert Care sont les suivantes :

Architectures	Technologies prises en charge
Réseau principal	- DNA Center - La plateforme de routage d'entreprise comprend IOS, le routage IOS-XE – ASR 1000, la série ISR et la plateforme Catalyst 8000 - Solutions pour l'IDO - La commutation pour le réseau local (LAN) comprend les commutateurs Cisco Catalyst - Network Functions Virtualization pour entreprise (NFV) - Protocoles de routage (y compris NAT et HSRP) - Le SD-WAN inclut l'environnement Cisco hébergé et sur site - La mise en réseau sans fil comprend les points d'accès (AP) et les contrôleurs sans fil des réseaux locaux sans fil (WLAN)
Centre de données et nuage	- L'infrastructure centrée sur les applications (ICA) comprend les commutateurs 9000 compatibles avec une ICA de la gamme pour centre de données Cisco Nexus®, ainsi que la grappe de contrôleurs APIC (Application Policy Infrastructure Controller) - Le traitement du centre de données comprend le Système d'informatique unifiée (UCS), la gamme de produits associée à la série de lames UCS et les systèmes de serveurs montés en rack - La commutation du centre de données comprend les dispositifs de service de la série Nexus et les dispositifs de service virtuels Nexus - La gestion et l'automatisation du centre de données comprend Intersight Cloud/Orchestrator et Private Virtual Appliance (PVA), le tableau de bord Nexus, le gestionnaire Cisco de réseau de centre de données (DCNM), le contrôleur de la structure Nexus Dashboard (NDFC), le Cisco Application Services Engine - Le réseau de stockage (SAN) comprend le commutateur Multilayer Director (MDS) de Cisco - Les solutions de virtualisation de serveurs comprennent la plateforme de services en nuage 5000, les solutions d'infrastructure convergente, Azure Stack HCI, les solutions Cisco protocole SAP (Session Announcement Protocol) HANA
Collaboration	- Les technologies logicielles de centres d'appels comprennent UCCE/Contact Center, Entreprise/ICM hébergé (NAM, CICM), UCCX/Contact Center Express/CSR, Unified Call Studio et Call Services, Unified CVP, clavardage et messagerie pour entreprises (ECE), Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) - Cisco BroadWorks - La téléprésence inclut Cisco Meeting Management (CMM), Cisco Meeting Server (CMS), la série Codec SX, la série CTS-IX5000 - Unified Communications Manager (environnement sur site) - Voix : téléphones, télécopieurs, modems, Unity - Cisco Unified Communications Manager Express pour la voix, Unity Express (CUE) - Passerelles vocales, Cisco Unified Border Element (CUBE), Cisco Unified SIP Proxy (CUSP)

Sécurité	• La technologie des services de sécurité du réseau comprennent Cisco Secure Firewall Firepower, les systèmes de prévention des intrusions (IPS), Firepower Threat Defense (FTD), Firewall Services Module (FWSM) et Cisco FireSIGHT • Les technologies des services liés à la politique de sécurité et aux accès comprennent le contrôle d'accès – AAA, la gestion des politiques, le moteur de services d'identité (ISE), le réseau privé virtuel (VPN) AnyConnect® et la mobilité • L'appareil de sécurité adaptable comprend les appareils ASA Firepower et ASA-5500 • Les technologies de gestion de la sécurité comprennent Cisco Security Manager (CSM), Cisco Secure Firewall Management Center et FireSIGHT Management Center • La sécurité de la messagerie électronique comprend Email Threat Defense (ETD), Email Security Appliance (ESA), Cloud Email Security (CES) et la Security Management Appliance (SMA) • Les services avancés contre les menaces comprennent Cisco Secure Endpoint, Cisco Secure Network Analytics (Stealthwatch) et Cisco Secure Workload (Tetration) • Les fonctionnalités de sécurisation du Web comprennent Cisco Defense Orchestrator, Cisco Secure Web et Cisco Telemetry Broker • Cisco Secure Malware Analytics (Threat Grid) • Security Analytics et Logging
Fournisseur de services	• Le service de routage des fournisseurs de services comprend les routeurs de la série ASR9000 pour les plateformes basés sur IOS-XR, les routeurs de la série NCS (Network Convergence System) et les routeurs de la série 8000, les routeurs de la série ASR900 pour les plateformes basés sur IOS-XE et les Services d'assistance pour l'architecture ouverte de réseau de Cisco (avec une option pour la prise en charge des logiciels validés par Cisco pour le système d'exploitation Open Networking in the Cloud (SONiC®) pour les routeurs ouverts de la série 8000) • Le service d'automatisation des fournisseurs de services comprend Network Service Orchestrator (NSO), Crosswork, Evolver Programmable Network Manager (EPNM), WAN Automation Engine (WAE) et Elastic Services Controller (ESC) • Le service de mobilité comprend les fonctions de réseau virtuel (VNF), Cisco Policy Suite (CPS), la fonction PCRF (Policy and Charging Rules), l'entité de gestion de la mobilité (MME), la séparation du plan utilisateur/contrôle (CUPS), les nœuds de prise en charge GPRS (SGSN), une passerelle d'évolution de l'architecture système (SAEG), la 5G non autonome (NSA/SA) et une pile de services en nuage de Cisco pour la mobilité (CCSS-M) • Réseau étendu sans fil mobile (2G/3G/4G), WAN haut débit sans fil 5G et WiMAX • Le réseau optique inclut les modules de transport Cisco CWDM, Cisco Prime Optical/Transport Manager (CTM), Cisco Transport Controller (CTC), les séries CPT50/CPT200/CPT600, le Me4600, la série NCS et la série ONS

Remarque : La liste des technologies prises en charge est sujette à modification. Communiquez avec un représentant de Cisco pour obtenir les renseignements les plus récents sur les technologies prises en charge.

1.2. Restrictions

- (A) Les livrables fournis par les services Cisco Expert Care ne sont disponibles que lorsque tous les Produits du réseau du Client sont pris en charge par un minimum de services centraux comme Cisco Smart Net Total Care™, SP Base, les services de soutien logiciel, les services de soutien de la solution ou Success Tracks.
- (B) Les services Cisco Expert Care s'appliquant à Cisco Meraki ne sont disponibles que pour les clients disposant d'un numéro de client Meraki (MCN) et d'une licence en vigueur.
- (C) Tous les renseignements (notamment les conceptions, les topologies et les exigences) que le Client fournit sont censés être à jour et valides pour son environnement actuel. Les Services Cisco sont basés sur les renseignements que Cisco reçoit du Client au moment des Services.
- (D) Le service Cisco Expert Care n'est pas disponible pour les Produits dans le réseau du Client pris en charge par le Partner Advanced Support (PAS) et les Partner Support Services (PSS).
- (E) Les services Cisco Expert Care faciliteront le triage de l'équipement des partenaires Alliance et l'escalade auprès des partenaires Alliance lorsque le contrat d'assistance du client inclut le soutien des solutions ou Success Tracks. Les services Cisco Expert Care ne fournissent pas d'assistance technique ni de signalisation progressive pour les partenaires de solutions technologiques ni pour les produits tiers.
- (F) Les services Cisco Expert Care tel qu'appliqués à Cisco AppDynamics seront régis par les conditions de l'Annexe de soutien Premium d'AppDynamics à l'adresse http://legal.appdynamics.com/AppDynamics_Premium_Support_Exhibit_2020.06.20.pdf au lieu des conditions de la présente Description de service (à l'exception de la présente Sous-section 1.1 Restrictions, qui continue de s'appliquer). Dans cette Annexe, le terme « Bon de commande » désigne le Devis et le terme « Logiciel » désigne le logiciel AppDynamics du Client.
- (G) Les informations avancées sur les menaces (TALOS) ne sont pas prises en charge par les services Cisco Expert Care.
- (H) La prise en charge de SONiC OS est limitée aux versions qui ont été validées et approuvées par Cisco. Les versions personnalisées de SONiC OS ou celles qui n'ont pas été validées par Cisco ne sont pas admissibles à l'assistance.

2. Livrables d'Expert Care

2.1. Gestion des incidents

Le service de la gestion des incidents fournit un soutien opérationnel pour la gestion et la résolution des demandes de service Cisco prises en charge. Ce service tire parti des connaissances de l'organisation du client, des processus du client, des organisations de soutien de Cisco et des processus de signalisation progressive de Cisco pour coordonner et faciliter la restauration des opérations du service à la clientèle.

(A) Options de soutien

- (1) **Soutien général** : soutien fourni par un groupe de ressources appelées au moyen d'une file d'attente.
 - Disponible à l'achat d'une petite base installée.
 - Les responsabilités et les livrables particuliers de Cisco en matière de gestion des incidents ne sont pas compris dans l'option de soutien général, comme il est indiqué ci-dessous.
- (2) **Désigné** : soutien fourni par une ou des ressources désignées.

- (3) **Dédié** : soutien fourni par une ou des ressources désignées dédiées uniquement au Client.
- (4) **Sur site** : soutien fourni par une ou des ressources situées sur le site du Client.
 - Disponible à l'achat dans certains emplacements géographiques.

(B) Renseignements supplémentaires à recueillir

- (1) Configuration du centre d'exploitation du réseau (Network Operation Center ou NOC) du Client, par exemple les groupements de personnel, les outils, les processus de communication et de signalisation progressive, les contacts et les groupes de soutien sur site.

(C) Responsabilités de Cisco

- (1) Coordonner les organisations de soutien Cisco, le processus de signalisation progressive et les ressources Client pour les demandes de service.
- (2) Faciliter la résolution des problèmes sur une base réactive pour les problèmes techniques signalés à Cisco par le Client.
- (3) Fournir la gestion des incidents et la gestion de la signalisation progressive des demandes de service Cisco d'un niveau de gravité 1 ou 2, et ce, en tout temps. La gestion des incidents et la gestion des directives de recours hiérarchique pour les SR de Cisco ayant les niveaux de gravité 3 et 4 ne seront effectuées que pendant les heures et jours ouvrables, sauf indication contraire dans le devis.
- (4) Suivre le Client au sein de Cisco et déceler les lacunes associées aux demandes de service, le cas échéant.
- (5) Effectuer un examen a posteriori de l'incident pour déterminer les recommandations relatives aux actions correctives et aux pratiques exemplaires pour améliorer les processus de soutien opérationnel, le cas échéant.
- (6) Effectuer l'évaluation opérationnelle des processus actuels du Client et recommander les pratiques exemplaires en matière de gestion des incidents et des événements, le cas échéant.
- (7) Fournir un état ainsi que du soutien pour le processus de signalisation progressive et coordonner le retour des pièces nécessitant une analyse des défaillances d'ingénierie (EFA).

(D) Responsabilités du Client

- (1) Conseiller Cisco sur la configuration du centre d'exploitation du réseau (Network Operation Center ou NOC) du client, par exemple les regroupements de personnel, les outils, les processus de communication et de signalisation progressive, les contacts et les groupes de soutien sur site.
- (2) Déterminer l'identité du personnel du Client et définir le rôle de chacun dans la participation aux Services.
- (3) Veiller à ce que le personnel du client soit disponible pendant l'exécution des services pour fournir des renseignements et participer aux séances de collecte de renseignements prévues, aux entretiens, aux réunions et aux conférences téléphoniques.
- (4) Informer Cisco des procédures d'exploitation courantes liées aux pratiques commerciales du client et à sa nomenclature opérationnelle interne.

(E) Livrables

- (1) Faciliter la résolution des incidents et des problèmes.

(F) Restrictions

- (1) L'option de soutien général ne couvre pas l'examen après incident.
- (2) L'option de soutien général n'effectue pas d'évaluation opérationnelle des processus actuels du Client et ne recommande pas les pratiques exemplaires en matière de gestion des incidents et des événements.

2.1.1 Surveillance du service et rapports

La gestion des incidents fournit un service de surveillance et de production de rapports qui aident le Client grâce à des recommandations concernant les pratiques exemplaires opérationnelles, des renseignements fondés sur les données et des indicateurs de performance liés aux incidents en matière d'amélioration de la qualité du service, et des gains de performances au niveau des services et de l'efficacité opérationnelle.

(A) Dépendances

- (1) La production de rapports d'analyse des causes fondamentales et des recommandations qui en découlent nécessite l'achat de la solution de gestion des problèmes.
- (2) Les rapports personnalisés ne sont pas disponibles avec l'offre de soutien général.

(B) Renseignements supplémentaires à recueillir

- (1) Procédures et processus établis utilisés pour l'assistance.

(C) Responsabilités de Cisco

- (1) Fournir des rapports sur les demandes de service Cisco, le cas échéant.
- (2) Fournir des rapports d'autorisation de retour de matériel (ARM), le cas échéant.
- (3) Fournir un soutien administratif pour les outils liés aux demandes de service destinées aux clients.
- (4) Créer un profil Client pour les besoins opérationnels des services techniques Cisco, incluant les processus, les procédures et l'accès au réseau pour le soutien.
- (5) Effectuer une revue trimestrielle des livrables et des activités fournis au cours de la période précédente et élaborer le plan d'action pour le prochain trimestre.
- (6) Effectuer régulièrement une évaluation proactive sur l'excellence opérationnelle.
- (7) Passer en revue l'état et la progression des niveaux de prestation de services, le cas échéant.
- (8) Fournir des rapports sur le retour des pièces nécessitant une analyse des défaillances d'ingénierie (EFA).

(D) Livrables

- (1) Rapports d'incident de service.
- (2) Rapports de l'EFA.
- (3) Rapports d'analyse et sur le tableau de bord IRC.
- (4) Rapports de test (si disponible).
- (5) Évaluation de l'état de préparation pour la gestion des incidents.

(E) Restrictions

- (1) Les rapports EFA, les rapports de test et les rapports personnalisés ne sont pas inclus pour Cisco Meraki.
- (2) L'option de soutien général n'effectue pas d'évaluation proactive régulière sur l'excellence opérationnelle.
- (3) L'option de soutien général ne vérifie pas l'état et la progression des niveaux de prestation de services.
- (4) L'option de soutien général ne fournit pas de rapport de référence ni d'évaluation de l'état de préparation à la gestion des incidents.

2.2. Gestion des problèmes

Permet d'accéder directement à un spécialiste de Cisco qui pourra vous aider dans la gestion de votre environnement réseau. Le service de gestion des problèmes aide à dépanner votre réseau Cisco pour les problèmes complexes et critiques et fournit un soutien pour la résolution des problèmes précisés.

(A) Options de soutien

- (1) **Désigné** : soutien fourni par une ou des ressources désignées.

- (2) **Dédié** : soutien fourni par une ou des ressources désignées dédiées uniquement au Client.
- (3) **Sur site** : soutien fourni par une ou des ressources situées sur le site du Client.

(B) Dépendances

- (1) Une solution de gestion des incidents comprenant un soutien dédié ou désigné est requise. Non disponible pour la solution de gestion des incidents qui comprend l'offre de soutien général.
- (2) L'exécution d'une analyse des causes fondamentales par Cisco est tributaire de l'obtention de toutes les informations nécessaires et des artefacts d'incident à Cisco en temps opportun.

(C) Renseignements supplémentaires à recueillir

- (1) Modifications matérielles actuelles et planifiées du Client, mises à niveau logicielles, modifications de configuration et/ou méthodes procédurales (MOP).

(D) Responsabilités de Cisco

- (1) Fournir le suivi et la résolution de problèmes liés aux demandes de service de Cisco.
- (2) Fournir un accès direct, si disponible, pendant les heures de travail, en utilisant les coordonnées fournies par Cisco.
- (3) À la demande du client, effectuer une analyse des causes premières des incidents selon la gravité.
- (4) Fournir, selon l'attribution ou l'achat, un soutien de fenêtre de maintenance proactive (PMW). Les PMW sont des fenêtres de maintenance initiées par le client qui ne sont pas directement associées à la résolution d'une demande de service ouverte de Cisco.

(E) Responsabilités du Client

- (1) Collaborer avec les spécialistes en ingénierie de Cisco afin de créer les éléments suivants au besoin et aider à la résolution de problèmes et à la mise en œuvre de solutions appropriées :
 - Carte topologique avec réseaux IP
 - Modèles de conception et de configuration
- (2) Fournir un accès électronique raisonnable au réseau du Client pour que Cisco puisse fournir le service.
- (3) Fournir un préavis de trois jours ouvrables pour les demandes de PMW.

(F) Produits livrables

- (1) Analyse de cause première
- (2) Gestion des problèmes
- (3) Assistance pour un total de douze (12) périodes de maintenance proactive par an initiées par Vous, sauf indication contraire sur le Devis.

(G) Restrictions

- (1) Les périodes de maintenance pour les solutions de logiciels-services (SaaS) de Cisco hébergées dans le nuage sont lancées par Cisco et ne sont donc pas applicables pour le soutien de PMW.
- (2) Cisco n'est pas responsable de l'élaboration ou de la mise à l'essai de toute méthode de procédure liée aux modifications planifiées ou proposées du client.
- (3) Cisco n'est pas responsable de l'élaboration des méthodes de procédure, des plans de mise en œuvre ou des plans de test.
- (4) Cisco n'est pas responsable des problèmes qui se posent en amont ou en aval découlant de dépendances non définies explicitement dans les méthodes de procédures, le plan de mise en œuvre ou le plan de test.

2.3. Résolution des problèmes

Le service de résolution des problèmes fournit un soutien de niveau supérieur 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour le dépannage de votre réseau Cisco en cas de problèmes complexes et critiques, ainsi qu'un soutien de correction pour aider à résoudre les problèmes précisés.

- (A) La résolution des problèmes fournit une assistance conformément aux temps de réponse et de restauration définis pour différents niveaux de gravité, comme ils sont indiqués ci-dessous :
 - (1) Gravité 1 : temps de réponse de quinze (15) minutes ou moins et temps de restauration de quatre (4) heures conformément au contrat de niveau de service, comme décrit à la section 2.3.1
 - (2) Gravité 2 : temps de réponse de trente (30) minutes ou moins et temps de restauration de huit (8) heures conformément au contrat de niveau de service, comme décrit à la section 2.3.1
 - (3) Gravité 3 et 4 : temps de réponse de soixante (60) minutes
- (B) Options de soutien
 - (1) **Soutien général** : soutien fourni par un groupe de ressources appelées au moyen d'une file d'attente
 - (2) **Équipe dédiée** : soutien fourni par un groupe de ressources uniquement dédiées au Client.
- (C) Dépendances
 - (1) Une solution de gestion des incidents comprenant un soutien dédié ou désigné est requise. Non disponible pour la solution de gestion des incidents qui comprend l'offre de soutien général.
- (D) Renseignements supplémentaires à recueillir
 - (1) Modifications matérielles actuelles et planifiées du Client, mises à niveau logicielles, modifications de configuration et/ou méthodes procédurales (MOP).
- (E) Responsabilités de Cisco
 - (1) Fournir le suivi et la résolution de problèmes liés aux demandes de service de Cisco.
 - (2) Fournir un accès direct pour toutes les demandes de service Cisco en tout temps grâce aux coordonnées fournies par Cisco.
 - (3) Fournir un soutien de fenêtre de maintenance réactive (RMW). Les RMW sont coordonnées avec le client pour traiter les modifications apportées à un périphérique pris en charge par Cisco Expert Care et nécessaires pour résoudre un problème ayant une incidence sur le service indiqué dans une demande de service Cisco.
 - (4) Fournir, selon l'attribution ou l'achat, un soutien de fenêtre de maintenance proactive (PMW). Les PMW sont des fenêtres de maintenance initiées par le client qui ne sont pas directement associées à la résolution d'une demande de service ouverte ayant une incidence sur le service de Cisco.
 - (5) Fournir les délais de réponse et de restauration conformément au contrat de niveau de service défini à la Section 2.3.1.
- (F) Responsabilités du Client
 - (1) Collaborer avec les spécialistes en ingénierie de Cisco afin de créer les éléments suivants au besoin et aider à la résolution de problèmes et à la mise en œuvre de solutions appropriées :
 - Carte topologique avec réseaux IP
 - Modèles de conception et de configuration
 - (2) Fournir un accès électronique raisonnable au réseau du Client pour que Cisco puisse fournir le service.
 - (3) Fournir dans un délai raisonnable des renseignements pour la résolution et la clôture des billets.
 - (4) Fournir un préavis de trois jours ouvrables pour les demandes de PMW.
- (G) Produits livrables
 - (1) Suivi et résolution de problèmes liés aux demandes de service de Cisco.
 - (2) Assistance pour un total de douze (12) périodes de maintenance proactive par an initiées par Vous, sauf indication contraire sur le Devis.
 - (3) Rapport sur les niveaux de prestation de services.

(H) Restrictions

- (1) Les périodes de maintenance pour les solutions SaaS de Cisco hébergées dans le nuage sont lancées par Cisco et ne s'appliquent donc pas à la prise en charge de PMW.
- (2) Cisco n'est pas responsable de l'élaboration ou de la mise à l'essai de toute méthode de procédure liée aux modifications planifiées ou proposées du client.
- (3) Cisco n'est pas responsable de l'élaboration des méthodes de procédure, des plans de mise en œuvre ou des plans de test.
- (4) Cisco n'est pas responsable des problèmes qui se posent en amont ou en aval découlant de dépendances non définies explicitement dans les méthodes de procédures, le plan de mise en œuvre ou le plan de test.

Remarque : Le devis doit préciser un soutien par une équipe générale ou dédiée.

Remarque : Les conditions générales du contrat de niveau de service Cisco Expert Care concernant le temps de réponse et le temps de restauration sont décrites dans les présentes.

2.3.1 Services Cisco Expert Care – accord sur les niveaux de service (ANS)

Cette section présente les conditions générales liées à l'accord sur les niveaux de service (ANS) qui fait partie des services Cisco Expert Care. Les conditions mentionnées à la section (F) Conditions doivent être respectées pour l'accord sur les niveaux de service de Cisco Expert Care.

Les ANS du service Cisco Expert Care suivants sont inclus :

ANS du Temps de réponse : Mesure le rendement relatif au temps de réponse sous le service Cisco Expert Care et définit un temps de réponse cible pour les demandes de service Cisco d'un niveau de gravité 1 et 2.

ANS du Temps de restauration : Mesure le temps de restauration du réseau sous Cisco Expert Care et établit des temps de restauration définis pour les demandes de service d'un niveau de gravité 1 et 2.

Si les ANS précédents sont mis en place entre les parties pour le Temps de réponse et le Temps de restauration (ANS existants) et que le Client renouvelle avec un niveau de service Cisco comparable, dont les services Cisco Expert Care, les conditions des ANS existants doivent prévaloir, à condition que ces accords sur les niveaux de service existants soient contenus dans un Contrat signé actuel.

(A) Restrictions

- (1) Ce Contrat par niveau de service (ANS, Service-Level Agreement) n'est pas disponible pour les produits tiers et l'équipement de l'alliance des partenaires.
- (2) Les ANS ne sont pas disponibles pour les services nationaux Cisco Expert Care.

(B) Objectif

L'objectif de l'ANS de Cisco Expert Care est de permettre aux parties de surveiller et d'évaluer la capacité de Cisco à répondre au Client et à aider ce dernier à résoudre les demandes de service de gravité 1 ou 2 concernant les Produits couverts par cet ANS. Comme détaillé ci-dessous, les parties espèrent atteindre les objectifs de performances en matière de Temps de réponse et de Temps de restauration dans plus de 95 % de ces demandes de service, respectivement.

(C) Définitions

Terme défini	Signification
« Date de début »	La date à laquelle commence la première période de mesure, c'est-à-dire le premier jour du mois civil suivant l'acceptation du bon de commande par Cisco, laquelle doit être conforme aux livrables exigés définis à la Section (F) Conditions.
« Période de mesure »	Chaque période de trois (3) mois distincte après la Date de début.
« Intervention rapide »	Une intervention dans laquelle : (i) le temps de réponse entre dans l'intervalle pour le Temps de réponse requis, ou (ii) le Temps de restauration entre dans l'intervalle pour le Temps de restauration requis.
« Pourcentage de régularité »	Le rapport entre : i) le nombre d'Interventions rapides au cours d'une Période de mesure indiquée et ii) le nombre d'Événements de service totaux au cours de la même Période de mesure, multiplié par 100.
« Temps de réponse »	Pour une intervention, le Temps de réponse désigne la période qui commence au moment de la création d'une demande de service TAC et se termine lorsque le spécialiste en ingénierie de Cisco a communiqué avec un représentant du Client.
« Temps de réponse requis »	Un temps de réponse maximal de 15 minutes pour les interventions en cas d'incident de gravité 1 et de 30 minutes pour les interventions en cas d'incident de gravité 2.
« Temps de restauration »	Pour une intervention, le Temps de restauration désigne la période qui commence au moment de la création d'une demande de service TAC et se termine lorsque Cisco fournit des renseignements techniques dont la mise en œuvre rétablit la fonctionnalité du produit Cisco à un niveau de fonctionnement satisfaisant.
« Temps de restauration requis »	Un temps de restauration de quatre (4) heures pour une intervention en cas d'incident de gravité 1 et de huit (8) heures pour une intervention en cas d'incident de gravité 2. Les mesures associées à un produit tiers tel que défini dans la Description du service Cisco applicable ou à la prestation par Cisco d'une unité remplaçable sur site (FRU), d'un Spécialiste en ingénierie (FE) ou de Partenaires de l'alliance, ne sont pas soumises à cette obligation en ce qui concerne le Temps de restauration.
« Crédit de service »	Le montant en dollars américains que Cisco fournira en crédit au Client pour les futurs achats, au cas où Cisco n'arriverait pas à atteindre le Pourcentage de régularité du Temps de réponse ou de Restauration pendant une Période de mesure donnée, décrit à la Section (E) Mesures de performance et crédits de service.
« Intervention »	Une communication entre le Client et Cisco aux fins de création d'une demande de service TAC de gravité 1 ou 2, selon les Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco .
« Liste des produits soumis à l'ANS »	La liste des produits Cisco qui sont soumis à cet ANS, tel que défini dans le Contrat de service, et pris en charge par les livrables requis dans les conditions de la Section (F) Conditions.

(D) Responsabilités de Cisco

Les responsabilités de Cisco dans le cadre de cet ANS sont les suivantes :

(1) Liste des produits soumis à l'ANS

Cisco mettra à jour et maintiendra la Liste des produits soumis à l'ANS.

(2) Crédits de service.

Cisco fournira des crédits de service comme indiqué dans la section (E) Mesures de performances et crédits de service au Client, s'il y a lieu, dans les trente (30) jours suivant la réception de la demande écrite du Client selon la Section (F) Conditions ci-dessous, à la condition toutefois que ces crédits de service ne soient pas fournis si d'autres crédits de service sont accordés au Client en relation avec l'événement qui a donné lieu à des crédits de service dans le cadre de ce Contrat.

(E) Mesures de performances et crédits de service

(1) Procédure

- Après la fin de chaque Période de mesure, Cisco fournit un rapport au Client contenant les estimations du Temps de réponse et du Temps de restauration définis dans les Sections (2) Temps de réponse et (3) Temps de restauration ci-dessous.
- Dans les trente (30) jours suivant la réception du rapport, le Client enverra une demande de crédit par écrit à Cisco s'il a acheté les livrables requis mentionnés dans la Section (F) Conditions.
- La présente Section (E) Mesures de performances et crédits de service, à l'exception de l'élément de la liste, ne s'applique que si le Client a acheté les services Expert Care directement auprès de Cisco et ne s'applique pas si le Client a acheté les services Expert Care auprès d'un Revendeur agréé Cisco. Lorsque le Client a acheté des services Expert Care auprès d'un Revendeur agréé Cisco, Cisco fournit des rapports sur le Temps de réponse et le Temps de restauration à la fin de chaque Période de mesure.

(2) Temps de réponse

S'il existe au moins vingt (20) Interventions au cours d'une Période de mesure et que le Pourcentage de régularité du Temps de réponse au cours de cette Période de mesure est inférieur à 95 %, Cisco fournira au Client un Crédit de service d'un montant égal à 500 \$ multiplié par le nombre d'Interventions pour lesquelles Cisco n'a pas pu respecter le Temps de réponse requis en dessous du seuil de 95 %.

Exemple – calcul de Crédit de service

Par exemple, si le nombre d'interventions au cours d'une Période de mesure est de 300 et le nombre d'Interventions rapides pour le Temps de réponse est de 265, le Crédit de service accordé au Client au cours de cette Période de mesure se calcule comme suit :

- Seuil de régularité de 95 % = $(300 * 0,95)$, soit 285 Interventions régulières
- Nombre d'interventions régulières en dessous du seuil = 285 moins 265, soit 20 interventions
- Crédit de service = $(500 \$ * 20 \$)$, soit 10 000 \$

S'il y a moins de vingt (20) interventions au cours d'une Période de mesure, Cisco fournira au Client un Crédit de service égal à 500 \$ pour chaque intervention (sauf la première) pour laquelle Cisco ne parvient pas à respecter le temps de réponse requis pendant cette Période de mesure.

(3) Temps de restauration

S'il y a au moins vingt (20) Interventions au cours d'une Période de mesure et que le Pourcentage de régularité du Temps de restauration au cours de cette Période de mesure est inférieur à 95 %, Cisco fournira au Client un Crédit de service d'un montant égal à 1 500 \$ multiplié par le nombre d'Interventions pour lesquelles Cisco n'a pas pu respecter le Temps de réponse requis en dessous du seuil de 95 %.

Exemple – calcul de Crédit de service

Par exemple, si le nombre d'interventions au cours d'une Période de mesure est de 30 et le nombre d'interventions régulières pour le Temps de restauration est de 25, le Crédit de service accordé au Client au cours de cette Période de mesure se calcule comme suit :

- Seuil de régularité de 95 % = $(30 * 0,95)$, soit 29 Interventions régulières
- Nombre d'interventions régulières en dessous du seuil = 29 moins 25, soit 4 Interventions
- Crédit de service = $(1\ 500 \$ * 4)$, soit 6 000 \$

S'il y a moins de vingt (20) interventions au cours d'une Période de mesure, Cisco fournira au client un Crédit de service égal à 1500 \$ pour chaque intervention (sauf la première) pour laquelle Cisco ne parvient pas à respecter le temps de restauration requis pendant cette Période de mesure.

(4) Crédits de service.

Les Crédits de service décrits dans la présente Section représenteront le seul et unique recours du Client et l'entière responsabilité de Cisco et de ses fournisseurs dans le cadre de cet ANS pour tout manquement à la réalisation des Pourcentages de régularité exposés dans le présent ANS.

En vertu du présent ANS, Cisco accordera au Client, pour une seule Période de mesure, des crédits maximums représentant 5 % des frais de service totaux payés reçus par Cisco dans le cadre des livrables requis mentionnés dans la Section (F) Conditions. Les frais de service totaux sont associés à l'UGS CON-CXEC-XA-EC dans le Devis.

La totalité des crédits de service trimestriels octroyés dans le cadre de cet ANS et de tout autre accord sur les niveaux de service entre Cisco et le Client ne dépassera en aucun cas 5 % des frais totaux trimestriels que le Client verse à Cisco pour tous les services devant être achetés en vertu de la Section (F) Conditions et de tout autre accord sur les niveaux de service pour ladite période.

Les crédits accordés dans le cadre de cet ANS peuvent être appliqués par le client seulement pour l'achat de services Cisco dans les douze (12) mois suivant leur émission. Il est impossible de remplacer les Crédits par un remboursement, de les utiliser en compensation de tout montant dû à Cisco et de les transférer à d'autres parties.

(F) Conditions

Cisco sera tenue d'émettre les crédits de service en vertu de cet ANS uniquement si toutes les conditions suivantes sont réunies :

- (1) Le Client utilise le réseau conformément aux spécifications officielles, y compris les spécifications environnementales.
- (2) Tout au long de cet accord sur les niveaux de service, le Client doit se conformer à toutes les conditions suivantes :
Le Client doit conserver le minimum de livrables requis pour les services de Temps de réponse et de Temps de restauration du service Cisco Expert Care, qui incluent les deux livrables suivants :
 - Cisco Expert Care :
 - 2.1 Gestion des incidents
 - 2.3 Résolution des problèmes
- (3) Le Client doit envoyer à Cisco un préavis de dix (10) jours ouvrables avant d'apporter des modifications à un produit de la Liste des produits soumis à l'ANS, y compris des mises à niveau ou modifications des composants autres que la configuration initiale. Il doit également se conformer aux recommandations raisonnables de Cisco.
- (4) Le Client doit rapidement i) mettre à la disposition de Cisco le personnel nécessaire, un accès physique à ses installations et un accès à distance au réseau pour les Produits de la Liste des produits soumis à l'ANS (le cas échéant) et ii) mettre en œuvre les changements recommandés par Cisco pour lui permettre de respecter les dispositions du présent ANS.

- (5) Le Client amorce toutes les requêtes de gravité 1 et de gravité 2 directement auprès de l'équipe de résolution des problèmes de Cisco.
- (6) Le Client a acheté les services Cisco Expert directement auprès de Cisco, comme décrit plus en détail à la Section (E) Mesures de performances et crédits de service.

(G) Durée et résiliation de l'ANS

La durée de cet ANS est de douze (12) mois à compter de la Date de début. Nonobstant tout Contrat à long terme auquel le présent ANS est relié, ce dernier arrive à échéance au plus tôt i) lors de la résiliation ou de l'expiration des services Cisco Expert Care et des Livrables requis mentionnés dans la Section (F) Conditions ou ii) douze (12) mois à compter de l'entrée en vigueur de l'ANS. Le présent ANS ne peut être renouvelé que par Contrat écrit et signé par les deux parties. Nonobstant ce qui précède, le présent ANS prend fin : (a) automatiquement en cas de résiliation ou d'expiration du Contrat, ou (b) en cas de Contrat mutuel écrit et signé par les parties.

(H) Fin de vie utile

Cet ANS couvrira les Produits au-delà de la date de fin de commercialisation uniquement si Cisco et le Client ont établi et signé ensemble un plan pour la prise en charge et la couverture de cet ANS après la date de fin de commercialisation. Cet ANS ne s'applique en aucun cas au-delà de la date de fin de prise en charge d'un Produit.

3. Services nationaux Expert Care

Les services nationaux Cisco Expert Care fournissent un soutien conforme aux exigences des programmes et des normes de sécurité nationale pertinents du pays hôte, y compris la fourniture de services par des citoyens (si nécessaire et légalement) et des ressources autorisées dans le pays, qui ont la capacité de soutenir dans des espaces classifiés, au besoin. Le service est fourni dans des emplacements sécurisés du pays hôte. Toutes les données de demande de service et de correspondance de Cisco fournies par le client à Cisco aux fins de fourniture des services nationaux Expert Care sont stockées sur le réseau qui dispose de contrôles d'accès stricts, le cas échéant.

3.1. Options de soutien

Expert Care National comprend un ou plusieurs des éléments suivants, comme indiqués dans le Devis :

- (A) Gestion des incidents (obligatoire)
- (B) Résolution des problèmes (facultatif)
- (C) Gestion des problèmes (facultatif)

3.2. Dépendances

Expert Care National est disponible en Allemagne, en Australie, au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni. Voici les modèles de prestation disponibles pour les services nationaux Cisco Expert Care :

Élément		États-Unis	Allemagne	Canada	Royaume-Uni	Australie
Gestion des incidents	Livraison dans le pays	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Livraison sur place	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Résolution des problèmes	Livraison dans le pays	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
	Livraison sur place	Non	Non	Non	Non	Non
Gestion des problèmes	Livraison dans le pays	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Livraison sur place	Oui	Non	Oui	Oui	Oui

Voici les architectures, les technologies et les solutions prises en charge pour les livrables des services Cisco Expert Care National :

Architectures	Technologies prises en charge	États-Unis	Allemagne	Canada	Royaume-Uni	Australie
Réseau principal	Routage et commutation	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Réseau optique	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
	Réseau sans fil	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Accès par câble de prochaine génération	Non	Non	Non	Non	Non
	Gestion et orchestration de réseau	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Cisco Meraki *	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Centre de données et nuage	Systèmes informatiques	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Réseau de stockage	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Commutation pour centre de données	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Orchestration et automatisation de centre de données	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Infrastructures axées sur les applications (ACI)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Collaboration	Communications unifiées	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Service à la Clientèle	Oui	Non	Non	Non	Non
	Webex (suite Webex et centre de contact)**	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Collaboration vidéo	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
	Solution de collaboration hébergée	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Sécurité	Sécurité de réseau	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Politique de sécurité et accès	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Cisco Secure Network Analytics (Stealthwatch)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Menace avancée	Oui	Non	Non	Non	Non
	Cisco Secure Workload (Tetration)	Oui	Non	Oui	Non	Non
Services de mobilité des fournisseurs de services	Technologie de réseau central de transmission de paquets	Non	Non	Non	Non	Non
	Politique de mobilité et accès	Non	Oui	Non	Non	Non

* La gestion des incidents est incluse pour Cisco Meraki, sous réserve des Restrictions énoncées dans la sous-section de la section 2.1.1.

** Webex est uniquement offert pour la gestion des incidents aux États-Unis, au Royaume-Uni, au Canada et en Australie. ** Webex est uniquement disponible pour la gestion des incidents, la gestion des problèmes et la résolution des problèmes en Allemagne.

3.3. Responsabilités du client pour les services nationaux Expert Care (en plus des responsabilités du client applicables énoncées ailleurs dans le présent document)

- (A) Fournir la structure organisationnelle du client.
- (B) Fournir la politique de sécurité, processus de gestion des incidents de sécurité et procédures de traitement des incidents du client.
- (C) Fournir les politiques de classification et de hiérarchisation des ressources du client.
- (D) Fournir les renseignements et politiques sur le trafic normal et permissible du réseau.
- (E) Coordonner les visites sur le site (lorsque le service est offert et a été acheté) fournies par Cisco et aviser Cisco au moins trente (30) jours avant la visite prévue (applicable à certains pays); si la date de visite prévue est modifiée, des frais supplémentaires pourraient s'ajouter.
- (F) Signaler directement les problèmes de gravité 1 et 2.
- (G) Désigner un interlocuteur unique auquel toutes les communications peuvent être adressées et qui est habilité à agir en ce qui concerne tous les aspects des services fournis par Cisco.
- (H) Définir les exigences de préparation pour établir la connectivité et l'accès à l'environnement du Client par Cisco si un soutien classifié est requis.
- (I) Effectuer les tâches précisées dans le plan de transition en soutien à l'activation du Service.
- (J) Passer en revue régulièrement des billets d'incident sur le portail client.
- (K) Mettre en œuvre les solutions d'atténuation recommandées par Cisco dans les meilleurs délais afin d'accélérer la résolution des incidents et d'améliorer la disponibilité de l'infrastructure opérationnelle essentielle du Client.

3.4. Restrictions

- (A) La gestion des incidents groupés n'est pas disponible pour les services nationaux Expert Care.
- (B) La liste des modèles de livraison pris en charge est susceptible de changer. Communiquez avec un représentant de Cisco pour obtenir les renseignements les plus récents sur les technologies prises en charge.
 - La liste des technologies prises en charge et des exclusions est susceptible de changer en fonction de la disponibilité des ressources et des contraintes pour les pays et les localités hôtes. Communiquez avec un représentant de Cisco pour obtenir les informations les plus récentes sur les technologies et les exclusions prises en charge.
 - Les accords sur les niveaux de service pour les services Expert Care ne s'appliquent pas aux services nationaux Cisco Expert Care.
- (C) La solution de résolution de problèmes des services nationaux Expert Care fournit les objectifs de niveau de service suivants pendant les heures de prise en charge :
 - (1) Demandes de service d'un niveau de gravité 1 et 2 : objectif de réponse dans un délai de quinze (15) minutes.
 - (2) Demandes de service d'un niveau de gravité 3 et 4 : objectif de réponse dans un délai de soixante (60) minutes.

- (D) Les heures d'assistance pour la gestion des incidents et la gestion de la signalisation progressive sont limitées par pays :
- (1) Soutien aux États-Unis : vingt-quatre (24) heures sur 24, sept (7) jours sur 7
 - (2) Soutien en Allemagne : du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h (HEC)
 - (3) Soutien au Canada : du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h (HNE)
 - (4) Soutien au Royaume-Uni : du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h (HNE)
 - (5) Soutien en Australie : du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h (AEST)
- (E) Les heures d'assistance pour la résolution de problèmes pour les demandes de service de Cisco sont limitées par pays :
- (1) Soutien aux États-Unis
 - En tout temps pour les demandes de service d'un niveau de gravité 1 et 2.
 - Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h HE, pour les demandes de service d'un niveau de gravité 3 et 4.
 - (2) Soutien pour l'Allemagne
 - Du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h (HEC)
 - (3) Soutien au Canada
 - Du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h (HNE)
 - (4) Soutien au Royaume-Uni
 - Du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h (GMT)
- (F) Les heures d'assistance de la gestion des problèmes pour les demandes de service de Cisco sont limitées par les heures de travail normales du pays.
- (G) L'assistance en dehors des heures d'ouverture varie selon les pays. Veuillez communiquer avec votre représentant de Cisco pour en savoir plus.

Annexe A

Les services Cisco Expert Care sont achetés à l'aide des UGS décrites dans le tableau ci-dessous.

Services Cisco Expert Care	UGS
Services Expert Care	CON-CXEC-XA-EC
Gestion des incidents Expert Care pour Cisco Meraki	CON-CXEC-MER-IM
Services nationaux Expert Care (Australie, Canada, États-Unis et Royaume-Uni)	CON-CXEN-XA-EN
Gestion des incidents nationaux Expert Care pour Cisco Meraki (Australie, Canada, États-Unis et Royaume-Uni)	CON-CXEN-MER-IM
Services nationaux Expert Care (Allemagne)	CON-CXEN-XA-EN-T2