Description de service

Cisco Lifecycle Services

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 Cisco Lifecycle Services 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.

1. Résumé

Les Cisco Lifecycle Services sont harmonisés avec les résultats opérationnels précisés par le Client. Ces résultats sont précisés dans le Devis applicable. Le tableau ci-dessous décrit les Services relatifs au cycle de vie que Cisco fournira pour atteindre les résultats opérationnels précisés.

#	Noms des résultats opérationnels	Conseils conçus pour aider le Client dans ses efforts pour...
1	Réduire les risques	Réduire et atténuer les risques opérationnels et commerciaux en repérant les problèmes potentiels dans l'environnement du Client ainsi que les occasions d'y remédier.
2	Réduire les coûts	Réduire les coûts d'exploitation grâce à des innovations technologiques, à des pratiques recommandées et à des améliorations de processus.
3	Renforcer la sécurité	Renforcer la posture globale en matière de sécurité, et améliorer les configurations, les politiques et les contrôles de sécurité. Cerner les lacunes du portefeuille et de l'architecture de sécurité et formuler des recommandations sur les mesures correctives à prendre.
4	Démontrer la conformité	Cerner les lacunes en matière de conformité et fournir des recommandations et des mesures correctives destinées à les combler.
5	Optimiser la productivité	Optimiser l'infrastructure et gagner en productivité en améliorant l'infrastructure ou les opérations et en tirant parti des pratiques recommandées.
6	Gérer la réputation ou améliorer la marque	Améliorer l'infrastructure afin de pouvoir utiliser des capacités numériques qui offrent les expériences souhaitées aux clients du Client. Mettre au point des formations d'experts pour les équipes des IT sur la gestion et la sécurisation de l'infrastructure numérique. Optimiser la sécurité afin d'assurer la réputation de l'entreprise et la fiabilité de ses opérations.

7	Renforcer les capacités de l'entreprise grâce aux nouvelles technologies.	Encourager l'adoption de technologies permettant de développer de nouvelles capacités commerciales. Convertir les initiatives technologiques en valeur ajoutée pour l'entreprise pour stimuler l'innovation, la croissance et les revenus.
8	Procéder à une transformation numérique	Accélérer l'adoption des technologies et des fonctionnalités numériques, créer de nouveaux modèles commerciaux grâce à la numérisation et améliorer les processus opérationnels grâce à l'automatisation, à la collecte de données et aux outils.
9	Augmenter les revenus	Atteindre une plus grande stabilité, ce qui augmentera la confiance parmi les clients du Client. Créer une infrastructure stratégique pour faire évoluer la technologie et assurer la croissance future.
10	Améliorer l'expérience de l'utilisateur final	Améliorer la productivité des utilisateurs et l'adoption par ces derniers. Améliorer l'efficacité des projets et de la sécurité informatiques. Créer des environnements de travail hautement performants (hybrides, collaboratifs).
11	Améliorer l'expérience client	Améliorer la satisfaction et la fidélisation des clients du Client, le taux d'adoption des utilisateurs et la facilité à effectuer des transactions tout en réduisant le nombre de pannes qui touchent le client.

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

1.1 Consultation relative aux résultats

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

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

1.2 Renseignements numériques

Dans le cadre du service de consultation relative aux résultats, une combinaison d'outils peut être utilisée par l'équipe de Cisco pour fournir des renseignements, définir la référence et fournir une comparaison par rapport à la référence à des intervalles réguliers.

Le type de renseignements numériques fournis aux Clients par les outils peut comprendre une combinaison des éléments suivants, selon le résultat opérationnel applicable.

- Renseignements relatifs à la complexité de la configuration, aux erreurs de configuration et aux configurations incohérentes pour les fonctionnalités logicielles similaires sur les différents produits Cisco.
- Renseignements qui aident le Client à définir ses propres normes de configuration pour les appareils Cisco, et à effectuer des vérifications et des rapports en fonction de celles-ci.
- Renseignements qui fournissent au Client une représentation visible des périphériques, des fonctions et des relations du réseau en créant un mappage de bout en bout des politiques de conception et des modèles de conception pour aider à repérer les faiblesses et à simplifier la prise en charge du réseau.
- Renseignements qui permettent au client de définir et de surveiller les produits Cisco qui sont touchés par un avis Cisco publié.
- Renseignements qui aident 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).
- Renseignements qui aident le client à repérer les variations dans les politiques d'appareil qui peuvent contribuer à une complexité additionnelle pour la conception du réseau.
- Renseignements qui permettent 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 ».
- Renseignements qui aident le client à cerner les risques de panne d'appareil dans le réseau et qui fournissent des conseils pour aider le client à gérer les risques.
- Renseignements qui comparent les informations sur l'évolutivité du réseau du client avec les limites de configuration vérifiées.
- Renseignements qui recommandent des versions logicielles adaptées à la configuration du client.
- Renseignements relatifs à la stratégie logicielle, à la gestion du cycle de vie, à la planification et aux déclencheurs de la mise à niveau, ainsi qu'aux recommandations d'adoption de logiciels.
- Renseignements qui aident 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.

1.3 Gestion de projets

Le gestionnaire de projets Cisco effectuera les tâches suivantes :

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

2. Services Scrum

Les services Scrum sont utilisés pour fournir au Client des fonctionnalités de consultation supplémentaires concernant les domaines des résultats opérationnels. Le nombre de services Scrum achetés est celui qui est indiqué dans le Devis.

Pour les services Scrum, les activités peuvent comporter un ou plusieurs des éléments suivants :

Zone d'activité	Description de l'activité
Planification et architecture	La stratégie et la planification de l'architecture aident le client à élaborer une stratégie ou un plan pour l'adoption et la prise en charge des solutions Cisco tout au long du cycle de vie du déploiement de l'architecture, allant de la stratégie de haut niveau aux documents techniques détaillés.
Ingénierie de la conception	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.
Planification de la mise en œuvre	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.
Assistance à l'implémentation	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.
Évaluation et analyse	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.
Planification des tests	L'équipe de stratégie et de planification des tests aide le client à évaluer les besoins en matière de tests administratifs et opérationnels, l'adéquation de l'environnement de test et la détermination des priorités de révision ou d'amélioration.
Réalisation des tests	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.
Évaluation de la sécurité	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.
Résilience en matière de sécurité	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.
Transformation des services en nuage	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.
Matrix Analytics	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.
Observabilité	L'observabilité fournit des conseils de spécialistes ou l'assurance de services en utilisant les produits Cisco existants du client pour l'aider à améliorer les expériences numériques et à se concentrer sur les coûts et le rendement des TI.

Services en tant que code	Les Services en tant que code aident les entreprises à définir l'état de leur infrastructure réseau et à gérer les éléments du réseau en tant que logiciels. Ils utilisent des méthodologies d'automatisation et de développement des opérations pour assister le Client dans le provisionnement, la configuration, les tests et le déploiement.
Services d'assurance	Les services d'assurance prennent en charge le Client à l'aide de fonctionnalités opérationnelles au jour 2, notamment la gestion des pannes et la gestion des changements.

3. Expert en tant que service

Le service d'expert en tant que service offre des fonctionnalités de consultation supplémentaires comme compléments aux services relatifs aux résultats précisés dans le Devis.

Le service d'expertise-service peut comprendre l'avantage de ressources et de compétences qui ne serait pas accessible au client autrement, comme 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.

Les rôles d'expertise-service suivants sont offerts :

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.

4. Prise en charge en matière d'architecture et de technologie

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

4.1 Architecture de réseau

- Les services de routage et de 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).

4.2 Architecture de 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 de 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 de 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 d'infrastructure centrée 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.

4.3 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 le moteur du service de vérification des identités 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.

4.4 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.

4.5 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).

4.6 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).

5. Responsabilités et rôles généraux

5.1 Responsabilités de Cisco :

- Travailler avec le client sur les activités convenues d'un commun accord et relatives aux résultats opérationnels spécifiés par le client dans le cadre de la présente description de service dans les limites de la portée précisée dans le devis.

- Affecter, superviser et diriger les personnes qui fournissent ce service. Cisco peut changer de personne à tout moment. Cisco n'est pas tenue d'effectuer des changements de personnel en fonction de modifications relatives à la charge de travail ou au type de travail. Cisco évaluera l'expérience nécessaire et affectera des ressources en fonction des activités convenues. Cisco s'efforcera d'allouer uniformément les ressources tout au long du contrat.

- Déployer des efforts commercialement raisonnables pour mener à bien les activités convenues lors de la réunion de lancement du mandat et des planifications ultérieures. Cependant, Cisco ne garantit pas qu'un projet sera terminé avec succès à la date de fin prévue du projet ou avant la fin de la durée du service. Toute la prestation de services cessera et sera considérée comme terminée le dernier jour ouvrable de la période de service.

5.2 Responsabilités du client

- Travailler avec Cisco sur les projets et activités convenus d'un commun accord dans le cadre de la présente description de service.

- Planifier une réunion trimestrielle pour passer en revue le rapport trimestriel fourni par Cisco, si le client le juge nécessaire.

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

- Demeurer responsable de l'ensemble de ses obligations en matière de conformité avec les normes du secteur.

- Pendant les périodes de maintenance, demeurer responsable des modifications de configuration pour le détournement du trafic réseau, le cas échéant, de la prise en charge des relations avec les Fournisseurs de services Internet et des fournisseurs tiers selon un processus convenu, et de la validation des applications du Client après la mise à niveau.

5.3 Exigences

- Exigences générales
  - Cisco se réserve le droit d'attribuer des ressources pour les services mentionnés dans la présente description de service. Si le client opte pour des ressources locales lors de l'établissement du devis, tel que documenté par Cisco, Cisco s'efforcera, dans la mesure du possible, d'utiliser uniquement du personnel local pour la prestation de services et pourra utiliser du personnel de l'extérieur au pays.
  - L'utilisation du mot « résultat » en relation avec les services n'implique pas qu'un résultat spécifique ou une amélioration liée à un résultat quelconque sera atteint.
  - Les services de la présente description de service ne peuvent pas être utilisés pour un projet ou des activités dans lesquels il pourrait y avoir un conflit d'intérêts ou une apparence de conflit d'intérêts organisationnel gouvernemental ou un conflit similaire.
- Services Scrum et d'Expert en tant que service :
  - Les services Scrum ou d'Expert en tant que service sont seulement offerts comme module complémentaire aux Cisco Lifecycle Services et non comme offres de service à taux horaire ou offres en temps et matériel.
  - Par le biais des services Scrum et d'Expert en tant que service, Cisco peut recommander des outils ou des produits de Cisco ou de tiers qui peuvent être bénéfiques pour les activités de livraison liées à un domaine de résultats opérationnels. 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 ces équipements, outils, produits ou services.
  - Les services Scrum et d'Expert en tant que service sont uniquement liés 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 de tiers et ne sera pas obligé d'effectuer des activités directement sur l'équipement tiers.
  - Les activités spécifiques pour les services Scrum seront examinées et convenues lors de la réunion de lancement, tout comme le format des demandes et des réponses écrites. Les activités prévues seront examinées et mises à jour chaque trimestre. Lorsque de nouvelles activités sont prévues, Cisco vérifiera que les demandes sont raisonnables et proportionnelles par rapport aux ressources et au temps disponibles, peaufinées au besoin et documentées.
  - Dans le cadre des services Scrum, Cisco peut collaborer avec les équipes du client et des partenaires pour obtenir des résultats communs et le chef de projet Cisco confirmera que les rôles et les responsabilités de chaque partie sont documentés.
- Collecte de données :
  - Pour fournir de la valeur grâce aux renseignements numériques, Cisco exige que les données soient collectées à partir de l'environnement du client.
  - Cisco collaborera avec le Client pour installer les outils de collecte de données applicables dans l'environnement du Client.
  - Si la collecte de données dans l'environnement du client n'est pas effectuée avec les outils de collecte de données de Cisco et si le client doit fournir manuellement des données demandées par Cisco.

- Pour les clients qui optent pour un outil de collecte de données en isolement et qui ont acheté et mis à disposition cet outil, les données seront collectées sur place et seront utilisées pour fournir de la valeur par le biais de renseignements numériques. La collecte de données isolées doit être spécifiée au préalable dans le devis.
- Cisco reconnaît que les clients des gouvernements à l'échelle fédérale, étatique et locale des États-Unis et les autres clients gouvernementaux peuvent avoir certaines exigences ou restrictions réglementées ou propres au gouvernement. Dans la mesure où la loi, la conformité ou le risque de sécurité ou la politique interdit à un client gouvernemental de déployer les outils de collecte de données de Cisco, les parties doivent collaborer pour définir ces exigences, limitations et interdictions avant l'émission du devis. Toute exigence, limitation ou interdiction peut avoir une incidence sur la capacité de Cisco à fournir des services.

- 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.

6. Glossaire

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

Terme défini	Signification
Outils de collecte de données en isolement	Un outil de collecte de données déployé en tant que dispositif dans le réseau du client. Les données recueillies demeurent sur site, car l'outil de collecte de données ne crée aucun lien externe en dehors du réseau du client. Généralement utilisé pour les réseaux hautement sécurisés (« en isolement »).
Observations	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.
Fonctionnalités logicielles	Fonctions configurables par l'utilisateur pour un module de technologie, de protocole ou d'application Cisco sur un seul système.