« Service Description: Identity Services Engine Implementation-Subscription Service » Description du service : Mise en œuvre du moteur de services de vérification des identités (ISE), service par abonnement

Résumé des services

Le présent document décrit la mise en œuvre du moteur de services de vérification des identités. Service par abonnement. Le Service par abonnement pour la mise en œuvre du moteur de services de vérification des identités prévoit la réalisation d'activités conçues pour aider le Client à réussir la mise en œuvre de ses produits et services de technologie de sécurité Cisco. Le Service prend en charge les activités de mise en œuvre pour le moteur de services de vérification des identités (ISE ou Identity Service Engine)

Cette Description du service vise à fournir, à titre indicatif, un sommaire des Services que Cisco fournira au Client. Les renseignements détaillés sur les services seront communiqués dans un document papier ou au format électronique (par exemple, une Commande de service, un Énoncé des travaux [EDT], un devis, une proposition ou une commande soumise en ligne). Ce document devra être signé ou autrement accepté par le Client, faire référence à la Description de service ou l'intégrer, et indiquer les détails des Services achetés par le Client, comme le prix, les conditions de paiement et les autres conditions commerciales. Il devra en outre nommer les produits à mettre en œuvre ou à migrer, et décrire toutes les autres responsabilités du Client et de Cisco (« Documents de commande »).

Lieu de la prestation

Les Services sont fournis au Client aussi bien sur site qu'à distance, comme convenu par écrit. Dans le cas où le Client choisit une prestation sur place, les déplacements seront limités à deux (2) visites de quatre (4) jours sur le site (au total) à un emplacement du Client, durant les heures de travail normales à l'exception des jours fériés de Cisco, des jours fériés reconnus localement dans chaque pays, des vacances et des jours de formation. Dans le cas où le déplacement sur le site a été convenu, il devra être fixé au moins deux (2) semaines à l'avance.

Les produits livrables peuvent inclure :

- **Plan de gestion de projets** : Le Plan de gestion de projet offre un aperçu des tâches et des jalons du projet. Il peut être partagé lors de la réunion de lancement du projet et mis à jour régulièrement tout au long de l'engagement pour refléter les mises à jour du plan. Un Chef de projet Cisco sera chargé de gérer les ressources, les éléments livrables ainsi que les jalons relatifs au projet, et de prévoir les réunions ou les ressources.
- **Rapport de service consultatif de l'ISE** : Le rapport de service consultatif de l'ISE inclura les scénarios d'utilisation de l'ISE identifiés qui correspondent aux exigences commerciales et techniques du Client, l'analyse et les recommandations en ce qui a trait aux lacunes de mise en œuvre de l'ISE et la feuille de route de la stratégie de mise en œuvre de l'ISE.
- **Présentation du responsable du service consultatif de l'ISE** : La présentation du responsable du service consultatif de l'ISE fournit sur place aux intervenants principaux du Client un résumé du rapport du service consultatif de l'ISE.
- **Document des exigences de la solution**. Le Document des exigences de la solution décrit les exigences commerciales, techniques et opérationnelles du Client, de même que les écarts cernés au niveau de la solution de Cisco, sur le plan des caractéristiques ou des fonctionnalités, suivant l'information réunie à ce sujet au moyen d'une série de courriels ou d'ateliers portant sur les exigences.
- **Document de Conception globale**. Le document de Conception globale décrit la conception du réseau logique et des applications de la Solution Cisco proposée. Il traite des exigences commerciales et techniques répertoriées. Il peut inclure une partie ou l'ensemble des éléments suivants : a) objectifs du Client; b) exigences du Client; c) description du système, et d) principaux risques associés à la conception, recommandations et changements proposés à la conception pour aider à atténuer les risques éventuels.
- **Document de Conception détaillée**. Le document de Conception détaillée peut inclure une partie ou l'ensemble des éléments suivants : a) topologie logique et physique du réseau; b) conception de la sécurité; c) exemples de modèles de configuration pour les périphériques de l'infrastructure Cisco; d)

	recommandations sur les versions logicielles selon leurs caractéristiques et leurs fonctionnalités, et e) recommandations relatives à la plateforme matérielle. • **Plan de mise en œuvre** : le Plan de mise en œuvre précise les tâches, les délais et les responsables pour ce qui concerne la mise en œuvre de la solution. • **Plan de test** : Le plan de test présente des scénarios de test ainsi que les résultats attendus, et il est mis à jour pour comprendre les résultats découlant des essais d'acceptation et le plan de redressement. • **Dossier d'exploitation des opérations :** Le dossier d'exploitation des opérations comprendra les procédures et les opérations de maintenance et d'utilisation du système à compter de la mise en œuvre.

Services de gestion de projet – Cisco fournira des services de gestion de projet pour gérer la prestation générale de ses services de sécurité.

Les responsabilités de Cisco peuvent inclure :	**Les responsabilités du Client peuvent inclure :**
• Fournir au Client la liste des membres désignés du personnel de Cisco et les rôles et responsabilités de chacun. • Collaborer avec le Client afin de repérer et de documenter les relations de dépendance, les risques et les problèmes associés à la réussite du projet. • Fournir un plan pour le projet où figurent les produits livrables, les étapes clés correspondantes, les événements planifiés relatifs au projet, les ressources et les échéances. • Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées. • Fournir la documentation requise et l'information sur les leçons apprises, assurer le suivi des mesures à prendre et des recommandations, et fournir les rapports (au besoin) à la fin du projet.	• Fournir une liste des rôles et responsabilités des membres désignés de son personnel au gestionnaire de projet de Cisco. • Veiller à ce que le personnel clé (notamment les responsables de la conception et de la planification de l'architecture, les ingénieurs réseau et les personnes responsables de l'exploitation du réseau) soit disponible pour fournir des informations et participer aux sessions d'examen, ateliers et autres activités de collecte d'informations. • Nommer les personnes-ressources autorisées principale et secondaire de son site, lesquelles devront fournir les renseignements nécessaires et un accès au lieu, et assurer la coordination des activités avec d'autres organisations et tierces parties relativement à la prestation des Services sur place. • Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées. • Coordonner et gérer les activités des tierces parties relativement aux livrables et aux échéanciers. • Assumer les responsabilités définies dans tout plan de projet.
Services consultatifs – Le service consultatif du moteur de services de vérification des identités (ISE) permet d'aligner la stratégie et les objectifs commerciaux et technologiques du Client avec les scénarios d'utilisation de l'ISE. Ce service donne lieu à une recommandation de feuille de route pour la mise en œuvre des projets d'ISE, ainsi qu'un résumé du projet, conçu pour s'aligner sur la stratégie du Client, la tolérance au risque, les ressources et les contraintes similaires à prendre en compte.	

Les responsabilités de Cisco peuvent inclure :

- Fournir au Client le questionnaire sur les exigences (Customer Requirement Questionnaire ou CRQ) de la feuille de route de l'ISE ou effectuer des entrevues avec le Client, au besoin.
- Organiser un atelier chez le Client pour un maximum de trois (3) jours ouvrables contigus avec le personnel clé du Client afin de recueillir et d'examiner les renseignements et les exigences fournis par le Client, y compris, mais sans s'y limiter, les sujets suivants :
  - Aperçu des besoins commerciaux du Client : 1) maturité, 2) gestion des risques, 3) politique / processus de sécurité, 4) portée du projet
  - Pilotes technologiques / Capacités / Environnement, y compris
    1. Active Directory (AD)
    2. Infrastructure à clé publique (PKI)
    3. Réseau – Architecture de réseau, périphériques réseau tels que routeurs, commutateurs, pare-feu.
    4. Gestion des identités (Identity Management ou IDM)
    5. Compétences du personnel : Connaissances que l'équipe de sécurité du réseau du Client possède actuellement concernant l'ISE et les composants associés.
  - Classement des priorités du Client
  - Aperçu des capacités de l'ISE
- Élaborer et fournir le rapport de service consultatif de l'ISE, qui contient les éléments suivants :
  - Questionnaire sur les exigences du Client (CRQ) complété pour la feuille de route de l'ISE
  - Liste des capacités de l'ISE applicables avec les exigences fonctionnelles
  - Liste des exigences commerciales et des priorités énoncées par le Client
  - Fonctionnalités de l'ISE que le Client peut utiliser pour répondre à ses besoins commerciaux
  - Liste des dépendances connues du Client pouvant inclure : les impacts commerciaux, les problèmes de compatibilité ou tout autre défi
  - Hypothèses et considérations relatives au projet d'ISE
  - Avantages attendus de la mise en œuvre de l'ISE qui peuvent inclure : retour sur investissement (ROI), réduction des risques, éléments mesurés
  - Feuille de route de mise en œuvre de l'ISE

Les responsabilités du Client peuvent inclure :

- Désigner et s'assurer de la participation du personnel du Client chargé de fournir des renseignements et des rétroactions pendant le ou les entretiens, et remplir le questionnaire sur les exigences du Client (QRC) de la feuille de route de l'ISE avant la tenue de l'atelier.
- Remplir le CRQ de feuille de route de l'ISE fourni par Cisco avant la tenue de l'atelier chez le Client.
- Demander au personnel du Client approprié de participer à l'atelier sur place pendant trois (3) jours ouvrables.
- Fournir des renseignements sur les exigences de la mise en œuvre, notamment: 1) les échéances, 2) les défis (p. ex., manque de versions normalisées et de personnel formé), 3) les conditions préalables, 4) les dépendances (p. ex. technologie, processus) et 5) l'impact opérationnel
- Participer aux discussions de suivi nécessaires pour remplir le rapport du service consultatif de l'ISE.
- Examiner et approuver le rapport du service consultatif de l'ISE dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception (sans quoi il sera considéré comme accepté).
- S'assurer que les principaux intervenants du Client et les commanditaires du projet assistent à la présentation du rapport du service consultatif de l'ISE organisée par Cisco.

• Tenue sur place (une (1) journée) d'une présentation à la direction au sujet du rapport du service consultatif de l'ISE à l'intention des principaux intervenants du Client et des commanditaires du projet.	
Atelier sur les exigences – L'atelier sur les exigences est une séance interactive entre Cisco et le Client qui a pour objectif de déterminer, de définir et de valider les exigences relatives à la mise en œuvre ou à la migration.	
Les responsabilités de Cisco peuvent inclure : • Collaborer avec le Client pour effectuer des entretiens afin de recueillir la documentation relative au réseau et les autres renseignements requis pour effectuer les activités de mise en œuvre et de migration. • Collaborer avec le Client afin de créer le Document des exigences du Client. • Si cela fait partie de la portée du projet, installer les Outils de collecte de données.	**Les responsabilités du Client peuvent inclure :** • Autoriser Cisco à installer les Outils de collecte de données dans son infrastructure, le cas échéant. • Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet. • S'assurer que les ressources pertinentes sont disponibles pour participer à toutes les réunions d'étape sur le projet ainsi qu'aux ateliers sur les exigences. • Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et transmettre rapidement les commentaires connexes, au besoin.
Services de conception – Les services de conception fourniront une conception architecturale globale ou une conception détaillée de la solution à mettre en œuvre pour les produits et services de Cisco (la « Solution de Cisco »), telle qu'elle est décrite en détail dans les Documents de commande.	
Les responsabilités de Cisco peuvent inclure : • Collaborer avec le Client pour examiner, valider et réviser toutes les conceptions d'applications et les réseaux logiques ou architecturaux. • Collaborer avec le Client pour consigner les conceptions ou configurations.	**Les responsabilités du Client peuvent inclure :** • Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet. • Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et transmettre rapidement les commentaires connexes, au besoin. • Examiner, commenter et accepter les documents de Conception globale et de Conception détaillée, au besoin.
Services de mise en œuvre : Le service de mise en œuvre offre de l'aide relativement aux plans de mise en œuvre, des essais d'acceptation, et de l'assistance pendant et après la mise en œuvre.	

Les responsabilités de Cisco peuvent inclure :	Les responsabilités du Client peuvent inclure :
• Collaborer avec le Client pour documenter les activités, les tâches, les échéanciers et les responsables relativement à la mise en œuvre de la Solution Cisco. • Collaborer avec le Client pour consigner les plans de test et les résultats attendus pour valider la mise en œuvre de la solution. • Collaborer avec le Client dans le cadre de la mise en œuvre de la Solution Cisco conformément au document de conception de la solution et aux caractéristiques du produit. • Fournir une assistance pendant et après la mise en œuvre de la solution, le cas échéant. • Collaborer avec le Client pour assurer des ateliers de transfert de connaissances liés au projet. • Exécuter toutes les tâches qui sont spécifiquement désignées comme étant des responsabilités du Client dans tout plan de mise en œuvre, plan de test ou documents de commande écrits et mutuellement convenus, dans le cadre de l'assistance offerte pendant ou après la mise en œuvre.	• Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet. • Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et transmettre rapidement les commentaires connexes, au besoin. • Participer aux ateliers de transfert de connaissances portant sur des sujets liés au projet. • Exécuter toutes les tâches qui sont spécifiquement désignées comme étant des responsabilités du Client dans tout plan de mise en œuvre, plan de test ou Document de commande écrits et mutuellement convenus, dans le cadre de l'assistance offerte pendant ou après la mise en œuvre.

Service de transfert de connaissances – Le service de transfert de connaissances peut comprendre de la formation relative aux livrables du projet, à l'administration de la solution et à la transition du projet ou de l'assistance ou encore, au dépannage de base. Sauf indication contraire dans les Documents de commande, Cisco organisera une séance de transfert de connaissances par année pendant la durée de l'Entente.

Les responsabilités de Cisco peuvent inclure :	Les responsabilités du Client peuvent inclure :
• Fournir au Client les renseignements relatifs au résumé de chaque cours, ainsi qu'aux préalables que le personnel du Client doit posséder pour participer aux ateliers de transfert de connaissances. • Déterminer un format et un mode de prestation appropriés pour l'atelier de transfert de connaissances. • Mener des séances de transfert de connaissances à distance ou sur place. • Fournir le matériel de transfert des connaissances connexe (le cas échéant).	• Fournir à Cisco le nom et le profil de base des membres du personnel qui participeront à l'atelier de transfert des connaissances. • Si des ateliers de transfert de connaissances sont organisés dans les installations du Client, s'assurer que ces installations sont adéquates et disposent de toutes les ressources nécessaires pour ce faire, selon le point de vue de Cisco. • Veiller à ce que les membres du personnel du Client participant aux ateliers de transfert des connaissances satisfassent à toutes les conditions préalables établies par Cisco pour ce faire et participent aux activités des ateliers.

Responsabilités générales du Client, hypothèses et exclusions

- Le Client est responsable de déterminer et de mettre en œuvre ses exigences de conception, de mettre en œuvre toutes les recommandations fournies par Cisco et de déterminer si la réception et l'utilisation de tout service ou livrable sont conformes à ses exigences internes, à ses ententes avec de tierces parties et aux lois applicables. Les recommandations de Cisco s'appuient sur les renseignements qui lui sont communiqués au moment de la prestation des services. Cisco ne peut être sous aucune circonstance responsable de l'exactitude ou de l'intégralité des informations contenues dans ses recommandations.
- Tous les services seront fournis en anglais et pendant les heures de travail normales, sauf dans le cas d'un accord écrit contraire entre le Client et Cisco.
- Cisco peut recueillir des renseignements sur votre réseau et sur le type de trafic qui s'y produit (les « Données relatives au réseau »). Les Données relatives au réseau n'incluent pas le contenu du réseau. Cisco utilise les Données relatives au réseau afin de fournir, de maintenir, d'améliorer, de commercialiser ou de promouvoir les Services. Vous reconnaissez que Cisco peut utiliser librement les données relatives au réseau pourvu que celles-ci n'incluent pas le contenu du réseau, soient présentées sous une forme qui ne permet pas de reconnaître directement ou indirectement le Client ni tout utilisateur final du Client, et soient agrégées avec d'autres données relatives au réseau. Dans tous les cas, Cisco respectera en tout temps les lois applicables à la collecte et à l'utilisation des données de télémesure et utilisera des moyens physiques, techniques et procéduraux raisonnables pour protéger les données relatives au réseau conformément à sa politique de confidentialité disponible ici : http://www.cisco.com/c/en/us/about/trust-transparency-center/overview.html
- Cisco ou les personnes, les entrepreneurs, les agents, les fournisseurs ou les organisations employés ou embauchés en vertu d'un contrat avec Cisco peuvent effectuer les services, à la discrétion de Cisco.
- Le Client reconnaît que l'ensemble du matériel, des logiciels ou des appliances virtuelles doivent être acquis ou configurés avant le début des services et que Cisco n'est pas responsable de la fourniture de matériel ou de logiciels liés aux services.
- Le Client reconnaît que le développement personnalisé ne fait pas partie de l'étendue de ces Services, à moins qu'il ne soit expressément compris dans le devis et le prix des services.
- Le Client reconnaît que l'état de préparation du réseau pour la bande passante, la qualité des services et les mesures de performance du réseau sont de la responsabilité du Client, à moins qu'ils ne soient expressément compris dans le devis et le prix des services.
- La mise à niveau de tout logiciel sur le réseau du client ne fait pas partie de l'étendue de ces Services, à moins qu'elle ne soit expressément comprise dans le devis et le prix des services.
- Le Client communiquera à Cisco des renseignements pertinents qui sont à jour et valides pour ce qui concerne l'environnement actuel du Client. Le Client reconnaît que Cisco s'appuiera sur ces renseignements pour fournir les services.
- Le Client reconnaît que l'achèvement des Services dépend du fait qu'il s'acquitte de ses responsabilités, comme indiqué ci-après.
- Le Client veillera à ce que son personnel 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.

GÉNÉRALITÉS

Facturation : Les Services sont facturés après leur réalisation.

Achèvement des Services : Cisco informera le Client par écrit une fois les Services réalisés. Le Client devra accuser réception de cette notification dans les cinq (5) jours ouvrables et attester par écrit que Cisco a bien réalisé les Services. Si le Client ne confirme pas la réalisation des Services ou ne justifie pas le refus des Services dans les cinq (5) jours ouvrables, la réalisation des Services est considérée comme acceptée conformément à la présente description de service.

Hors de la portée du service : Analyse des bogues, recommandations logicielles spécifiques pour les systèmes ISE et les systèmes interactifs, matrice de segmentation de TrustSec, configuration des laboratoires de test, stratégie de segmentation, collecte des données de segmentation, tests, configuration, conception de bas niveau, modèles de configuration, démonstration du bien-fondé et rapport d'évaluation de l'aptitude du matériel et des logiciels.

Résiliation pour des raisons pratiques. Cisco n'accordera aucun remboursement si le Client résilie la présente description de service ou le contrat-cadre pour plus de commodité (comme spécifié dans le contrat-cadre).

Incorporation par renvoi : le **glossaire** et la **liste des services non couverts** qui sont publiés sur le site http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ sont incorporés par renvoi dans la présente description de service.

Si vous avez acheté les services directement auprès de Cisco, votre **contrat-cadre** (tel qu'il est défini dans le glossaire mentionné précédemment) est également incorporé par renvoi. En cas de divergence entre la présente Description de service et les documents énumérés ci-dessus, c'est la Description de service qui prévaudra.

Si vous avez acheté les services auprès d'un revendeur agréé Cisco, alors votre Contrat, s'il y a lieu, est conclu entre vous et votre revendeur agréé Cisco. De ce fait, la présente description de service n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un Contrat entre vous et Cisco. Votre revendeur agréé Cisco doit vous fournir une copie de la présente description de service ainsi que de tout document connexe. Vous pouvez également en obtenir une copie à l'adresse http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice.