

<<Service Description: Cisco Security Implementation Services>>**Description de service : Services de mise en œuvre de la sécurité de Cisco**

Le présent document décrit les Services de mise en œuvre de la sécurité de Cisco.

Documents connexes : Ce document doit être consulté conjointement avec les documents suivants, également présentés sur le site <http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/> : (1) Glossaire, (2) Liste des services non couverts et (3) Directives en matière de gravité et de signalisation progressive. Tous les termes en lettres majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

Vente directe par Cisco. Si vous avez souscrit ces services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à votre contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement), à votre contrat de service Cisco (ASA, Advanced Services Agreement) ou à tout autre contrat de services équivalent vous liant à Cisco. Si vous n'avez conclu aucune entente applicable, les conditions suivantes s'appliquent : http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/docs/Advanced_Services_Click-to-Accept_Agreement_sample.pdf (les conditions applicables étant l'« Entente »). Tous les termes commençant par une majuscule dont la définition ne figure pas dans le présent document revêtent la signification qui leur est donnée dans l'Entente. S'il n'est pas déjà rattaché à votre Entente, le présent document doit être lu conjointement avec les Documents connexes mentionnés ci-dessus. En cas de conflit entre la présente Description de service et votre Contrat, la présente Description de service aura préséance.

Vente par un revendeur agréé Cisco. Si vous avez souscrit ces Services auprès d'un revendeur agréé Cisco, ce document n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat, le cas échéant, qui régit la prestation de ce service est celui établi entre vous et votre revendeur agréé Cisco. Votre revendeur agréé Cisco doit vous fournir ce document. Vous pouvez également en obtenir une copie, ainsi que d'autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante <http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/>. Tous les termes en majuscules non définis dans les définitions complémentaires incluses dans le présent document ont le sens qui leur est donné dans le glossaire à l'adresse URL ci-dessus.

Table des matières

Table des matières.....	2
1.0 Résumé des services	4
2.0 Services de mise en œuvre de la sécurité.....	4
2.1 Services de gestion de projet	4
2.1.1 Résumé du service	4
2.1.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :	4
2.1.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :	5
2.2 Atelier sur les exigences	5
2.2.1 Résumé du service	5
2.2.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :	5
2.2.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :	5
2.2.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :	5
2.3 Services de conception	6
2.3.1 Résumé du service	6
2.3.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :	6
2.3.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :	6
2.3.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :	6
2.4 Services de validation.....	6
2.4.1 Résumé des services	6
2.4.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :	7
2.4.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :	7
2.4.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :	7
2.5 Services de migration.....	7
2.5.1 Résumé du service	7
2.5.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :	7
2.5.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :	8
2.5.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :	8
2.6 Services de mise en œuvre	8
2.6.1 Résumé du service	8
2.6.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :	8
2.6.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :	8
2.6.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :	9
2.7 Services de transfert de connaissances.....	9
2.7.1 Résumé du service	9
2.7.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :	9
2.7.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :	9
2.8 Services de contrôle de l'intégrité.....	9
2.8.1 Résumé du service	9

2.8.2	Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :	10
2.8.3	Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :	10
2.9	Adaptation des performances et assistance	10
2.9.1	Résumé du service	10
2.9.1	Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :	10
2.9.2	Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :	10
2.10	Services d'intégration	11
2.10.1	Résumé du service	11
2.10.2	Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :	11
2.10.3	Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :	11
3.0	Prises en charge, exclusions, et conditions supplémentaires	12
Appendice A	13

1.0 Résumé des services

Présentation du service. Les Services de mise en œuvre de la sécurité de Cisco fournissent des activités conçues pour aider le Client à réussir la mise en œuvre de ses produits et services de technologie de sécurité Cisco. Le Service consiste en un soutien aux activités de mise en œuvre des Produits de sécurité Cisco suivants :

- Pare-feu de prochaine génération (NGFW) :
 - ASA avec services FirePOWER
 - Firepower Threat Defense
- Identity Services Engine (ISE)
- StealthWatch

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 »).

2.0 Services de mise en œuvre de la sécurité

2.1 Services de gestion de projet

2.1.1 Résumé du service

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

2.1.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir au Client la liste des membres désignés du personnel de Cisco et les rôles et responsabilités de chacun.
- Collaborer avec le Client pour repérer et documenter les dépendances, les risques et les problèmes associés à la réussite du projet.
- Fournir un plan de projet présentant les livrables, les jalons connexes, les événements prévus, le ressourcement, les responsabilités et les échéanciers.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Fournir la documentation requise et les leçons apprises, assurer le suivi des mesures à prendre et des recommandations, et fournir les rapports (au besoin) à la fin du projet.

2.1.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- 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 spécialistes en ingénierie de réseau et les personnes responsables de l'exploitation du réseau) soit disponible pour fournir des renseignements et participer aux séances d'examen, ateliers et autres activités de collecte de renseignements.
- 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 à des réunions d'examen du projet ou à des conférences téléphoniques prévues, au besoin.
- Coordonner et gérer les activités des tierces parties relativement aux livrables et aux échéanciers.
- Assumer les responsabilités définies dans tout plan de projet.

2.2 Atelier sur les exigences

2.2.1 Résumé du service

L'Atelier sur les exigences est une séance interactive entre Cisco et le Client qui a pour objectif de déterminer, définir et valider les exigences relatives à la mise en œuvre ou à la migration.

2.2.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- 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.

2.2.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Autoriser Cisco à installer les Outils de collecte de données dans son infrastructure, le cas échéant.
- Fournir à Cisco la documentation, les topologies ou la liste des exigences requises pour mener à bien le 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.

2.2.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Document des exigences du client.** Le Document des exigences du Client permet de vérifier que les exigences du Client sont prises en compte dans la prestation du Service, dans le respect des pratiques recommandées par Cisco.

2.3 Services de conception

2.3.1 Résumé du service

Les Services de conception fournissent 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 »), tels qu'ils sont décrits en détail dans les Documents de commande.

2.3.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client pour examiner, valider et réviser tout réseau architectural ou logique, ainsi que la conception des applications.
- Collaborer avec le Client à la documentation des conceptions et des configurations.

2.3.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir à Cisco la documentation, les topologies ou la liste des exigences requises pour mener à bien le 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.

2.3.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **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.

2.4 Services de validation

2.4.1 Résumé des services

Le Service de validation prend en charge le test de la Solution Cisco en utilisant des outils tels qu'un environnement de laboratoire, des ressources de test, une démonstration de faisabilité ou un projet pilote sur la Solution Cisco. Le détail des ressources fournies pour le Service de validation sera indiqué dans les Documents de commande.

2.4.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client pour effectuer des tâches relatives à la démonstration de faisabilité ou au projet pilote, lesquelles peuvent comprendre le réglage du matériel ou des logiciels en laboratoire, le fait de fournir ou d'obtenir l'accès aux licences logicielles, la compilation des mesures de la réussite, l'exécution de jeux d'essai et le dépannage des problèmes relatifs à la démonstration de faisabilité ou au projet pilote.
- Collaborer avec le Client pour documenter les activités de validation et soutenir les plans.

2.4.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir à Cisco la documentation, les topologies ou la liste des exigences requises pour mener à bien le projet.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et transmettre rapidement les commentaires connexes, au besoin.
- Fournir les ressources indiquées dans le Document de commande ou le Plan de validation aux fins de la réalisation des tests.
- Examiner et commenter sans délai les résultats des tests effectués.

2.4.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Plan de validation.** Le Plan de validation indique les tâches, les délais et les propriétaires liés à la démonstration de faisabilité ou au projet pilote à effectuer. Ce plan peut comprendre des cas de test et les résultats attendus, les mesures de réussite du projet pilote ou POC et le plan d'assistance à la validation.
- **Assistance à la validation.** L'Assistance à la validation offre une assistance à distance pour les activités et les tâches liées à la validation.

2.5 Services de migration

2.5.1 Résumé du service

Les Services de migration fourniront une approche progressive fondée sur les priorités relativement aux mises à niveau et à la migration de la solution.

2.5.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client pour consigner les exigences en matière de migration et les procédures de migration.
- Collaborer avec le Client pour documenter les activités, les tâches, les échéanciers et les responsables relativement à la migration de la solution.
- Collaborer avec le Client en vue de recueillir des renseignements sur l'infrastructure existante et de valider toute condition préalable à l'exécution de de la migration.
- Collaborer avec le Client et valider l'échéancier de contingence, ainsi que le plan et le calendrier de reprise à un point de contrôle approprié.
- Collaborer avec le Client pour effectuer les activités de migration, sur place ou à distance, qui peuvent inclure les éléments suivants : a) vérification de toutes les versions et mises à niveau des logiciels, au besoin; b) mise à niveau ou remplacement du matériel nécessaire, et c) configuration du logiciel.

- Collaborer avec le Client pour effectuer les tests de migration et colliger les résultats des tests.
- Offrir de l'assistance pendant et après la migration de la Solution Cisco, au besoin.
- Exécuter toutes les tâches spécifiquement désignées comme étant des responsabilités de Cisco dans tout plan de migration ou dans tout Document de commande, dans le cadre de l'assistance pendant et après la migration.

2.5.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir à Cisco la documentation, les topologies ou la liste des exigences requises pour mener à bien le projet.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et transmettre rapidement les commentaires connexes, au besoin.
- Exécuter toutes les tâches spécifiquement désignées comme étant des responsabilités du Client dans tout plan de migration ou dans tout Document de commande, dans le cadre de l'assistance pendant et après la migration.

2.5.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Plan de migration.** Le Plan de migration indique les tâches, échéanciers et responsables relativement à la mise en œuvre de la solution.

2.6 Services de mise en œuvre

2.6.1 Résumé du service

Le Service de mise en œuvre offre de l'aide relativement aux plans de mise en œuvre, des tests de réception, et de l'assistance pendant et après la mise en œuvre.

2.6.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- 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 documenter les plans de test et les résultats attendus aux fins de validation de la mise en œuvre de la solution.
- Fournir de l'assistance pendant et après la mise en œuvre de la solution, au besoin.
- Collaborer avec le Client pour mener tout atelier de transfert de connaissances relatif au projet.
- Exécuter toutes les tâches qui sont spécifiquement désignées comme étant des responsabilités de Cisco dans tout Plan de mise en œuvre, Plan de test de réception ou Document de commande écrits et mutuellement convenus, dans le cadre de l'assistance offerte pendant ou après la mise en œuvre.

2.6.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir à Cisco la documentation, les topologies ou la liste des exigences requises pour mener à bien le projet.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et transmettre rapidement les commentaires connexes, au besoin.

- Participer à tout atelier de transfert de connaissances portant sur des sujets relatifs 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 de réception ou Document de commande écrits et mutuellement convenus, dans le cadre de l'assistance offerte pendant ou après la mise en œuvre.

2.6.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Plan de mise en œuvre.** Le Plan de mise en œuvre indique les tâches, les délais et les propriétaires liés à la mise en œuvre de la solution.
- **Plan de test de réception.** Le Plan de test de réception fournit des cas de test ainsi que les résultats attendus, et est mis à jour pour comprendre les résultats de test de réception et le plan de redressement.

2.7 Services de transfert de connaissances

2.7.1 Résumé du service

Le service de Transfert de connaissances peut comprendre de la formation relative aux livrables du projet, à l'administration de la solution, à la transition du projet ou de l'assistance, ou 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.

2.7.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- 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 accompagnant le transfert de connaissances (s'il y a lieu).

2.7.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- 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.

2.8 Services de contrôle de l'intégrité

2.8.1 Résumé du service

Cisco réalisera des Contrôles de l'intégrité de la sécurité pour les Produits de sécurité mis en œuvre par les Services Cisco, pendant les périodes et à la fréquence indiquées dans les Documents de commande.

2.8.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Analyser les dispositifs de sécurité (ce qui peut nécessiter l'utilisation des Outils de collecte de données dans les installations du Client) ou les journaux et rapports disponibles des dispositifs.
- Recommander des modifications aux configurations des périphériques et aux politiques fondées sur les normes de l'industrie et de Cisco.
- Recommander des examens de la conception et de l'architecture, au besoin.
- Repérer les fonctionnalités de produits et de solutions pertinentes qui sont possiblement sous-utilisées.
- Effectuer des séances interactives d'adaptation avec le Client pour mettre en œuvre les recommandations d'adaptation concernant les dispositifs de sécurité.
- Fournir un Rapport sur le contrôle de l'intégrité de la sécurité relativement aux activités décrites ci-dessus.

2.8.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Examiner et autoriser les recommandations de Cisco relatives à l'adaptation.
- Participer aux séances interactives d'adaptation avec Cisco afin de mettre en œuvre les recommandations en la matière.
- Conclure un contrat d'assistance valide pour les dispositifs de sécurité visés par les activités de Contrôle de l'intégrité.

2.9 Adaptation des performances et assistance

2.9.1 Résumé du service

Cisco fournira une Assistance en matière d'adaptation des performances de sécurité pour les Produits de sécurité mis en œuvre par les Services Cisco pendant les périodes et à la fréquence indiquées dans les Documents de commande.

2.9.1 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Analyser les dispositifs de sécurité.
- Recommander des adaptations à la politique et à la configuration des dispositifs.
- Recommander des examens de la conception et de l'architecture, au besoin.
- Mener une (1) séance interactive d'adaptation avec le Client, afin de mettre en œuvre les adaptations recommandées.
- Fournir un résumé informel (par courriel) des principales conclusions, des recommandations d'adaptation et des adaptations effectuées.

2.9.2 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir à Cisco un accès électronique à distance aux dispositifs permettant de mener à bien les analyses et l'adaptation.
- Examiner et autoriser les recommandations de Cisco relatives à l'adaptation.
- Gérer le changement et planifier l'adaptation des performances.

- Participer aux séances interactives d'adaptation avec Cisco afin de mettre en œuvre les recommandations en la matière.
- Conclure un contrat d'assistance valide pour les dispositifs de sécurité visés par les activités d'Adaptation des performances.

2.10 Services d'intégration

2.10.1 Résumé du service

Cisco fournira des Services d'intégration pour permettre l'intégration des connexions de Tierces parties dans la Solution Cisco.

2.10.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client pour discuter des conceptions actuelles, de l'état de préparation et des connecteurs de tierces parties.
- Collaborer avec le Client pour documenter les activités, les tâches, les échéanciers et les responsables relativement à la migration de la solution.
- Collaborer avec le Client afin de planifier la stratégie et les spécifications d'intégration pour l'environnement du Client.
- Collaborer avec le Client pour installer et configurer des connexions de tierces parties sur les Solutions de sécurité de Cisco.
- Collaborer avec le Client pour assurer tout transfert de connaissances relatif au projet.

2.10.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Nommer une personne à qui toutes les communications de Cisco peuvent être adressées et qui dispose du pouvoir nécessaire pour agir sur tous les aspects du projet.
- Participer aux réunions avant et pendant la prestation du service avec le personnel de Cisco, et fournir les renseignements pertinents sur les systèmes et les connexions de tierces parties.
- Fournir à Cisco les conceptions actuelles, l'état de préparation et les documents pertinents demandés, les topologies et les exigences permettant de mener à bien le projet.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et transmettre rapidement les commentaires connexes, au besoin.
- Participer à tout atelier de transfert de connaissances portant sur des sujets relatifs au projet.
- Obtenir toute autorisation de tierce partie requise pour que Cisco puisse mener les activités décrites ci-dessus.
- Repérer toute interaction et dépendance d'un produit d'une tierce partie aux fins d'évaluation et d'intégration par Cisco et par le Client.
- Fournir des ressources compétentes pour aider à mener les activités d'intégration.

3.0 Prises en charge, exclusions, et conditions supplémentaires

- 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 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.
- La Description de service doit être lue conjointement avec le document Advanced Services General Assumptions and Exclusions (prises en charges et exclusions générales relatives aux services avancés) publié sur la page : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice, lequel est incorporé aux présentes par renvoi. Dans la mesure où il existe un conflit entre les conditions de la présente Description de service et ledit document, les conditions de la présente Description de service prévaudront.
- Tous les services seront fournis en anglais, sauf accord contraire entre le Client et Cisco.
- La base sur laquelle il convient d'accepter ou de refuser les Livrables est leur degré de conformité avec leurs spécifications et leur description. Lorsqu'un Élément du service comprend des Livrables, le Client dispose de cinq jours ouvrables pour accepter ces derniers, passer ce délai, ils seront considérés comme étant acceptés. Si le Client refuse tout Livrable, il doit en informer Cisco par écrit et fournir par écrit les détails justifiant son refus.
- 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. Quoi qu'il en soit, Cisco respectera en tout temps les lois applicables à la collecte et à l'utilisation des Données de télémétrie 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>

Appendice A

La liste suivante de Lots de services (Étiquettes de prestation) est fournie à titre de référence :

Éléments de travail	Étiquettes de prestation		
	NGFW	ISE	StealthWatch
Atelier sur les exigences	OPT-ISS-NGFW-RW	OPT-ISS-ISE-RW	OPT-ISS-SW-RW
Services de conception	OPT-ISS-NGFW-DS	OPT-ISS-ISE-DS	OPT-ISS-SW-DS
Services de validation	OPT-ISS-NGFW-VS	OPT-ISS-ISE-VS	OPT-ISS-SW-VS
Services de mise en œuvre	OPT-ISS-NGFW-IS	OPT-ISS-ISE-IS	OPT-ISS-SW-IS
Services de migration	OPT-ISS-NGFW-MS	OPT-ISS-ISE-MS	OPT-ISS-SW-MS
Services de transfert de connaissances	OPT-ISS-NGFW-KS	OPT-ISS-ISE-KS	OPT-ISS-SW-KS
Contrôle de l'intégrité	OP-ISS-NGFW-HC	OP-ISS-ISE-HC	OP-ISS-SW-HC
Adaptation des performances et assistance	OPT-ISS-NGFW-PT	OPT-ISS-ISE-PT	OPT-ISS-SW-PT
Gestion de projets	OPT-ISS-NGFW-PM	OPT-ISS-ISE-PM	OPT-ISS-SW-PM
Services d'intégration (connexions de tierces parties)	OPT-ISS-NGFW-ITS	OPT-ISS-ISE-ITS	OPT-ISS-SW-ITS