



Description de service

Services professionnels Splunk

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. Résumé

Les services professionnels Splunk vous donnent accès à un ensemble de services professionnels décrits ci-dessous et que vous pouvez utiliser sur votre produit Splunk. Les Services professionnels Splunk seront à votre disposition pendant toute la durée de la Période de services. Les services professionnels Splunk seront disponibles pendant la durée des services jusqu'à ce que la quantité totale de jours ouvrables ou de crédits achetés soit atteinte, comme indiqué dans le devis.

- Les services professionnels Splunk comprennent des tâches et des activités sélectionnées parmi les options de service suivantes : **Services d'accélération et d'optimisation de la valeur**
 - Vous fournit l'expertise technique nécessaire pour aider votre entreprise à réaliser ou optimiser la valeur potentielle des produits Splunk au sein de votre entreprise. Veuillez consulter le [catalogue des services professionnels Splunk](#) pour plus d'informations.
- **Services de consultation générale**
 - Vous fournit des conseils généraux spécifiques à un domaine, comme spécifié dans un document sur l'étendue des travaux, concernant la manière dont vous pouvez tirer le meilleur parti des produits Splunk pour résoudre des problèmes commerciaux uniques ou complexes.
- **Services de renforcement du personnel**
 - Vous fournit un accès régulier et récurrent à une ressource technique ayant des compétences techniques sur un produit Splunk spécifique (par exemple le nuage Splunk). Cette ressource travaillera et assistera d'autres personnes de votre entreprise, désignées par vous, dans des tâches qui sont alignées sur leur ensemble de compétences Splunk, conformément aux meilleures pratiques reconnues par Splunk.

2. Responsabilités de Cisco

- Travailler avec Vous lors d'une réunion de lancement des Services pour spécifier et convenir mutuellement des tâches et activités choisies parmi les options de Service mentionnées ci-dessus et qui seront menées au cours de Votre (vos) engagement(s) de Services Professionnels de Splunk.
- Fournir la liste des tâches et des activités générales à mener pendant le(s) engagement(s) à la (aux) ressource(s) des Services Professionnels de Splunk qui travaillera(ont) avec Vous.
- Sur une base trimestrielle, fournir un bilan actualisé des progrès et de la consommation par rapport aux services convenus d'un commun accord et convenir des services à fournir au cours du trimestre suivant.

- 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 et les compétences requises pour fournir les services convenus d'un commun accord et affectera le personnel et les ressources nécessaires pour répondre à ces exigences.
- Déployer des efforts commercialement raisonnables pour mener à bien les activités convenues lors de la réunion de lancement du mandat et des planifications ultérieures. Toutefois, Cisco ne garantit pas que toutes les activités seront achevées avec succès à la fin de la période de services. Toute prestation de services s'arrêtera et sera considérée comme terminée le dernier jour ouvrable de la période de prestation de services.

3. Responsabilités du Client

- Travailler avec Cisco pour identifier et convenir des tâches et des activités générales relevant de la présente description de service.
- Demander et programmer les services au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date de fin de la période de services.
- Fournir un accès raisonnable au réseau et au système pour configurer les serveurs, installer les transitaires, configurer les appareils sources, lire les journaux, accéder aux données et aux applications, et permettre les communications inter-systèmes nécessaires, le tout étant mis à la disposition des ressources de Cisco dès le début des services.
- Veiller à ce que les ressources du client ayant une connaissance appropriée des exigences et des ressources soient disponibles pendant l'exécution des services.
- Veiller à ce que les ressources du client ayant des connaissances fonctionnelles et spécialisées soient disponibles pour un retour d'information et une consultation au cours de l'exécution des services.
- Restez responsable de votre conformité aux normes industrielles.

4. Restrictions

- Si les services fournis sur place font partie des services professionnels de Splunk, les frais de déplacement et les dépenses (le cas échéant) seront détaillés dans le devis.
- Les services à distance doivent être programmés par tranches consécutives de huit (8) heures. Les services sur place doivent être programmés par tranches consécutives de cinq (5) jours.
- Les services professionnels de Splunk ne seront pas soumis à l'approbation ou à son acceptation de votre part.
- Contenu Cisco : Tout matériel créé ou fourni dans le cadre des services, y compris les produits livrables, les documents livrables, les scripts ou les logiciels, constitue du contenu Cisco, tel que défini dans l'accord de services.
- Sauf indication contraire ci-dessus, tous les services prépayés doivent être consommés pendant la durée des services. À la fin de la durée des services, tous les services prépayés restants expireront. Aucun remboursement ne sera effectué pour les services prépayés non consommés.

5. Conditions relatives au traitement des données

- Les conditions relatives au traitement des données s'appliquent telles qu'elles sont définies dans l'accord de services, à l'exception des dispositions ci-dessous.
- L'annexe sur la sécurité de l'information, telle que définie dans le contrat de services et référencée dans les conditions de traitement des données, est remplacée par [l'addendum sur la sécurité de l'information des services professionnels Splunk](#) (« ISA de Splunk »), qui s'appliquera aux services.
- Les obligations de notification contenues dans la section Plan de réponse aux incidents et notification de violation de l'ISA de Splunk s'appliqueront en lieu et place des conditions de notification contenues dans les Conditions de traitement des données.

- Toute indication dans les Conditions de traitement des données concernant le retour, la suppression ou la récupération des données à caractère personnel après la résiliation des Conditions de traitement des données est supprimée et remplacée par la section sur la destruction sécurisée de l'ISA de Splunk.
- La section relative à la confidentialité et à la sécurité de l'accord de services s'applique aux services, sauf que la référence à l'Annexe de sécurité de l'information est remplacée par l'ISA de Splunk, et que les références dans l'accord de services au Customer Content Data Brief et au Systems Information Data Brief ne s'appliquent pas aux services.