



## Description du service

# Services professionnels par abonnement 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 par abonnement aux services professionnels Splunk vous donnent accès aux services qui sont répertoriés dans le catalogue ou la fiche technique spécifique au produit de service. Les services d'abonnement aux services professionnels Splunk seront mis à votre disposition pendant la durée des services et consisteront en une ou plusieurs des options énumérées ci-dessous, comme indiqué dans le devis. Sauf indication contraire dans votre devis, tous les services d'abonnement aux services professionnels Splunk sont des services annuels, les services commençant à la date d'achat ou de facturation (durée des services).

Les Services professionnels d'abonnement peuvent inclure l'une ou l'autre des options suivantes :

- **Les services à la demande (« ODS »)** vous fournissent des crédits de service à la demande (« crédits ODS ») qui peuvent être utilisés pour recevoir un service professionnel prédéfini fourni à distance et défini dans le [catalogue Splunk ODS](#) par des consultants Splunk. Une demande de service ODS déduira un nombre spécifique de crédits ODS de votre droit, comme indiqué dans le catalogue ODS. Le montant des crédits ODS nécessaires pour recevoir un service est estimé sur la base du nombre d'heures de service généralement nécessaires pour effectuer le service, comme suit :
  - Un (1) crédit permet d'assurer un service pendant (1) heure.
  - Deux (2) crédits permettent d'assurer un service pendant (2) heures.
  - Cinq (5) crédits permettent d'assurer un service pendant (4) heures.
  - Dix (10) crédits permettent d'assurer un service pendant (8) heures.
  - Vingt (20) crédits permettent d'assurer un service pendant (16) heures.

Si le temps requis pour le service ou la tâche est supérieur aux désignations susmentionnées, Cisco se réserve le droit d'exiger l'utilisation de crédits ODS supplémentaires, et Cisco se réserve le droit de prendre une telle décision. Les crédits ODS ne peuvent être utilisés que pour des tâches identifiées dans le catalogue ODS. Les trimestres ODS (« trimestre ODS ») commencent chaque année civile le 1er janvier, le 1er avril, le 1er juillet et le 1er octobre, respectivement. Lorsque votre période de service commence pendant un trimestre ODS, vos crédits ODS sont disponibles pendant le premier et le dernier trimestre ODS partiel et sont calculés au prorata. Les crédits ODS non utilisés ne sont pas reportés à la fin d'un trimestre ODS ou d'une période de service. Les crédits ODS non utilisés ne sont pas remboursés.

- **Les services d'experts assignés (« AES »)** vous permettent d'accéder à une ressource technique senior spécialisée dans les produits Cisco Splunk. AES vous guide dans la planification, la coordination, l'implémentation et l'optimisation des produits Splunk sélectionnés. Les activités réalisées dans le cadre d'AES varient selon les produits et sont décrites dans les fiches techniques de [Security AES](#), [Observability AES](#), [IT Service Intelligence AES](#) et [SOAR AES](#). L'abonnement annuel d'AES est disponible en deux niveaux de dédicace en fonction de l'échelle et de la complexité de votre environnement. AES comprend un accès direct partagé pour Vous à AES jusqu'à une moyenne de huit (8) heures par semaine pour un « quart de temps » ou seize (16) heures par semaine pour un « mi-temps », ce qui correspond au niveau de dévouement acheté. L'abonnement annuel ne vous donne droit qu'à deux (2) sélections de services sur le site.
- **Les services de gestionnaire de compte technique (« TAMS »)** vous permettent d'accéder à un spécialiste accrédité Cisco Splunk Enterprise et plateforme nuagique Splunk qui vous aidera à adopter et à utiliser techniquement Splunk Enterprise et plateforme nuagique Splunk dans le cadre de divers cas d'utilisation professionnels. En outre, TAMS adopte une approche proactive pour garantir une résolution rapide des problèmes, y compris une expérience d'assistance personnalisée et adaptée en conservant des informations sur votre environnement et vos priorités afin d'accélérer la résolution des cas d'assistance. Le TAMS ne peut être utilisé que pour les éléments spécifiquement énumérés dans la [fiche technique du TAMS](#), et non à d'autres fins. Le TAMS est disponible en tant qu'option d'achat supplémentaire pour les clients des plans de réussite et des services à la demande.
- **Value Boost Services (« VBS »)** vous aide à atteindre vos objectifs commerciaux avec vos produits Splunk. Le VBS se compose des deux éléments de service suivants :
  - **Assistance consultative réactive directe** : permet à cinq (5) contacts au sein de votre entreprise d'accéder à un consultant désigné qui est un expert certifié Splunk Enterprise ou Splunk Cloud. Ce consultant triera toutes vos demandes et problèmes techniques sur vos produits Splunk et cherchera à résoudre les problèmes eux-mêmes ou recommandera de faire appel à l'ODS ou au support Splunk. Si vous êtes d'accord avec la recommandation, votre consultant désigné créera votre demande ODS ou votre dossier de soutien en votre nom.
  - **Engagement de services proactifs** : fournit une évaluation de la planification des résultats qui est fournie par un conseiller produit Splunk, suivie d'un engagement d'exécution des résultats qui est fourni par un consultant Splunk. L'engagement de services proactifs vous permet d'accéder à un conseiller produit Splunk pendant huit (8) heures par semaine tout au long de la période d'engagement de 90 jours qui commence au moment de la réunion de lancement de l'engagement. Au cours de la période d'engagement de 90 jours, vous aurez également accès au consultant Splunk pour un maximum de huit (8) heures par jour de travail pratique, pendant un maximum de dix (10) jours, qui exécutera les actions spécifiques convenues entre vous et le conseiller produit Splunk. À la fin de la période de 90 jours, ce service expirera, sans possibilité de report. VBS vous fournit un (1) engagement de services proactifs pour chaque période de douze (12) mois consécutifs. La durée minimale d'un engagement de services proactifs est de douze (12) mois.

## 2. Responsabilités de Cisco

- Travailler avec Vous lors d'une réunion de lancement des services afin de spécifier et de convenir mutuellement des activités à mener au cours de votre (vos) engagement(s) de services de souscription aux services professionnels Splunk.
- Fournir la liste des activités à mener pendant le(s) engagement(s) aux consultants des services professionnels de Splunk qui travailleront 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 tâches et les activités convenues lors de la réunion de lancement des services et dans les plans ultérieurs. Cisco ne garantit pas que toutes les tâches et activités seront achevées avec succès à la fin de la durée des 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 activités entrant dans le champ d'application de la présente description de service.
- Les activités doivent être demandées par le Client et planifiées au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la Durée des services.
- Restez responsable de votre conformité aux normes industrielles.

### 4. Restrictions

- À la fin de la durée des services, tous les services professionnels non utilisés expirent. Aucun remboursement ne sera effectué.
- Les services professionnels de Splunk ne seront pas soumis à l'approbation ou à une 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.
- Les conditions générales figurant dans les catalogues ou les fiches techniques mentionnés ci-dessus sont remplacées par les conditions générales de la présente description de service.

### 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 relatives au traitement des données, est remplacée [par l'addendum sur la sécurité de l'information des services professionnels Splunk](#) (« ISA 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 Splunk s'appliqueront en lieu et place des conditions de notification contenues dans les Conditions de traitement des données.
- Toute disposition des Conditions de traitement des données concernant le retour, la suppression et/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 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'Information Security Exhibit est remplacée par la Splunk ISA, 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.