

<< Service Description

Subject Matter Expert Quick Start Consulting Service >>

Description de service

Service de consultation spécialisée pour démarrage rapide

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

Le Service de démarrage rapide spécialisé de Cisco est un Service de consultation dans le cadre duquel Cisco fournit des conseils et des recommandations (« Service de consultation spécialisée ») dans des domaines tels que l'installation, la configuration, la migration, l'intégration et l'activation de produits pour l'Architecture (voir le tableau 1 ci-dessous) et comme spécifiés dans le Devis de spécialiste. Les Services de consultation spécialisée n'incluent pas la fourniture de livrables.

La prestation du Service de consultation spécialisée peut se faire à distance ou sur site (aux emplacements où Cisco met ces Services sur place à disposition et conformément à la loi en vigueur), comme spécifié dans le Devis de spécialiste. Un Jour ouvrable est utilisé si Cisco fournit des Services de consultation spécialisée ce jour-là.

Tableau 1. Architectures prises en charge par les Services de consultation spécialisée

| Architecture |
|-------------------------------------|
| Centre de données |
| Mise en réseau |
| Sécurité |
| Collaboration |
| Fournisseur de Services de mobilité |
| Internet des objets (IDO) |

Services de démarrage rapide spécialisé de Cisco

Les Services de démarrage rapide spécialisé peuvent être fournis pour les Catégories de conseils suivantes :

| Catégories de conseils | Activités générales |
|--|--|
| Planification et architecture | <ul style="list-style-type: none"> • Les conseils relatifs à la stratégie et la planification de l'architecture soutiennent le Client avec l'élaboration d'une stratégie ou la planification de l'adoption et le soutien de solutions de Cisco. • Les conseils relatifs à la définition de l'architecture soutiennent le Client avec la création des feuilles de route pour l'adoption de technologies. • Les conseils relatifs à la gestion de l'architecture soutiennent le Client avec l'évaluation et l'interprétation des besoins de l'entreprise pour développer une approche et une stratégie de gestion de l'architecture, un plan multigénérationnel et un modèle d'architecture cible. • Les conseils relatifs à la stratégie et l'analyse soutiennent le Client avec le développement ou l'évolution de l'infrastructure actuelle ou à définir une stratégie pour une nouvelle solution technologique Cisco. • Les conseils relatifs à la gestion de la transformation soutiennent le Client avec l'harmonisation et la hiérarchisation du ou des projets. Le soutien peut inclure la gouvernance de la transformation, la gestion de l'harmonisation et de la feuille de route, la gestion financière, la gestion des ressources, la gestion du changement, la gestion des processus. • Les conseils relatifs à l'évaluation de l'état de préparation de l'architecture fournissent des observations sur le plan de l'infrastructure actuelle du Client pour permettre la prise en charge d'infrastructures additionnelles, y compris le matériel, les logiciels, la conception, les liens et l'alimentation. • Les conseils relatifs au développement de l'architecture aident le Client en offrant des conseils et des recommandations sur un processus d'élaboration d'une approche au développement de l'architecture dans laquelle les exigences commerciales et organisationnelles ainsi que les exigences du système sont définies, analysées, synthétisées, mises en œuvre et évoluées de manière agile tout au long du cycle de vie de cette architecture. |
| Ingénierie de la conception | <ul style="list-style-type: none"> • Les conseils relatifs au soutien à la conception aident le Client en offrant des conseils et des recommandations sur l'ajout de modifications aux conceptions du Client. • Les conseils relatifs à la mise au point de la conception permettent d'offrir au Client des conseils et une assistance dans l'élaboration ou l'amélioration des conceptions de l'infrastructure de Cisco. • Les conseils relatifs au soutien aux modifications de conception consistent en une aide au Client pour évaluer la faisabilité et les répercussions possibles des modifications proposées à ses conceptions. |
| Planification de la mise en œuvre | <ul style="list-style-type: none"> • Les conseils relatifs au soutien à la planification et à la mise en œuvre de la migration aident le personnel technique du Client à évaluer les changements de conception de solution, les dépendances ainsi que les processus et la documentation concernés. • Les conseils relatifs au soutien à la mise en œuvre sont axés sur l'assistance au Client pour la transition entre la planification et la conception du Client et la mise en œuvre ou l'expansion d'une solution de conception. |
| Évaluation et analyse | <ul style="list-style-type: none"> • Les conseils relatifs aux évaluations des technologies visent à cerner les lacunes et aident 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. • Les conseils relatifs aux évaluations de la résilience visent à cerner les lacunes et à formuler des recommandations sur les améliorations de la résilience et de la disponibilité à l'architecture et aux opérations des Produits. • Les conseils relatifs aux évaluations de l'architecture de sécurité réseau visent à cerner les écarts et les lacunes de sécurité dans le réseau par rapport aux pratiques exemplaires en matière de sécurité de Cisco. |

| | |
|--|--|
| Sécurité et gestion des menaces | <ul style="list-style-type: none"> Les conseils relatifs aux interventions en cas d'incident offrent un soutien à la planification de la préparation aux incidents informatiques afin d'aider le Client à se préparer et à réduire la probabilité et les effets d'un incident. |
| Essais | <ul style="list-style-type: none"> Les conseils relatifs à l'examen de la stratégie et de la planification des essais fournissent une assistance dans l'évaluation des activités du Client et des exigences et de contraintes d'essais opérationnels, en analysant les domaines de priorité aux fins d'examen ou d'amélioration. Les conseils relatifs aux essais fournissent une assistance pour l'examen des pratiques et des principes de validation des essais actuels du Client en matière de cohérence et d'automatisation de la conception, du développement et du déploiement des plans de test. |

2. Obligations de Cisco

- Collaborer avec le Client lors de la réunion de lancement des Services de consultation spécialisée afin de préciser et de convenir des Catégories de conseils et des activités générales dans le cadre de la présente Description de service pour les Services de consultation spécialisée.
- Fournir 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 l'Architecture prise en charge.
- Fournir des conseils et des recommandations concernant la planification et la conception par le Client de la mise en œuvre et des intégrations futures d'une Architecture prise en charge du point de vue de l'ingénierie.
- Fournir des conseils et des recommandations concernant l'installation, la configuration et l'intégration par le Client des produits dans une Architecture prise en charge donnée.

3. Obligations du Client

- Collaborer avec Cisco pour déterminer et convenir des Catégories de conseils et des activités générales pour les Services de consultation spécialisée.

4. Conditions générales

- Les Services peuvent être exécutés par Cisco ou par des particuliers, des sous-traitants, des agents, des fournisseurs ou des structures employés par Cisco ou engagés par ce dernier sous contrat, à la discrétion de Cisco.
- Cisco demeure responsable de l'affectation, de la supervision et de la direction des personnes qui fournissent ce Service et peut affecter une personne différente à tout moment pour la prestation de ce Service.
- 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 Services de consultation spécialisée convenus.
- Les Services de consultation spécialisée utiliseront les outils et le personnel mis à disposition par le Client. Cisco peut recommander des outils Cisco ou de tiers qui pourraient bénéficier à une tâche spécifique. Le Client est responsable de l'évaluation et, le cas échéant, de l'achat de ces articles supplémentaires. Les Services de consultation spécialisée ne sont pas responsables de fournir de l'équipement, des outils, des produits ou des services non achetés ou fournis par le Client.
- Les Services de consultation spécialisée ne seront fournis que pour l'infrastructure Cisco par Architecture répertoriée dans le tableau 1. 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 tiers et ne pourra pas effectuer des activités directement sur l'équipement tiers.

- Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour mener à bien les activités des Services de consultation spécialisée convenus lors de la réunion de lancement des Services. Cependant, Cisco ne garantit pas que toutes les tâches et activités seront terminées avec succès avant la fin du Devis de spécialiste.
- Les Services sur site seront fournis sous réserve de disponibilité. Si l'une des parties a des motifs raisonnables de le croire nécessaire selon la loi applicable, les parties travailleront ensemble pour documenter les raisons et les justifications des Services sur site avant que les Services sur site ne soient exécutés : ces derniers seront limités par ces raisons et justifications. Sauf dans le cas d'un accord contraire de Cisco, les déplacements se feront à l'emplacement des Services prévu dans le devis. Les Services sur site ne sont pas disponibles et seront remplacés par des Services à distance si Cisco estime que la prestation des Services sur site peut présenter un risque pour la santé ou la sécurité ou si Cisco est empêché de fournir des Services sur site en vertu de la législation ou de la réglementation applicable.