Fin de commercialisation à compter du 15 octobre 2018

<< Service Description: Cisco Solution Support Express for Application Centric Infrastructure >>
Description de service : assistance express des solutions de Cisco pour l'infrastructure axée sur les applications

Ce document décrit l'assistance express des solutions de Cisco (Cisco Solution Support Express) pour la prestation de service de l'infrastructure axée sur les applications (ACI, Application Centric Infrastructure), qui est disponible uniquement pour les produits de la trame Cisco Nexus ACI spécialement conçus, tels que les commutateurs Nexus 9000 Leaf and Spine, la licence d'utilisation du logiciel ACI, le contrôleur Application Policy Infrastructure Controller (APIC) lorsqu'ils sont utilisés en tant que commutateur de trame de niveau 2-3.

Documents connexes : le présent document doit être consulté conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site 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 aux Services directement auprès de Cisco, ce document fait partie intégrante de votre Contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement) convenu avec Cisco. En cas de conflit entre la présente description de service et votre contrat MSA, la présente description de service prévaudra. Tous les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans le glossaire complémentaire des termes associés à l'assistance express des solutions de Cisco pour l'ACI fourni à la fin de ce document auront la signification prescrite dans le MSA ou contrat de service équivalent signé par vous et Cisco.

Vente par un revendeur agréé Cisco. Si vous avez souscrit à 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 : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice. Tous les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans le glossaire complémentaire des termes associés à l'assistance express des solutions de Cisco pour l'ACI à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné dans le glossaire à l'adresse URL ci-dessus.

Cisco s'engage à fournir l'assistance express des solutions de Cisco pour l'ACI décrite ci-dessous telle qu'elle a été sélectionnée et détaillée sur le bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant.

Résumé des services

L'assistance express des solutions Cisco pour ACI comprend : 1) l'assistance de solution pour les commutateurs Nexus 9000 Leaf and Spine, les licences d'utilisation de logiciels ACI, l'APIC d'ACI, qui sont utilisés en tant que commutateur de trame de niveau 2-3 seulement; et 2) l'assistance produit avec la prestation équivalente de services Smart Net Total Care uniquement sur les dispositifs de la trame ACI de Cisco, ce qui comprend les commutateurs Nexus 9000 Cisco Leaf and Spine, les licences d'utilisation de logiciels ACI, et l'APIC d'ACI.

Au cas où d'autres produits Cisco non définis dans ladite description de service font partie de l'environnement réseau du client, ces derniers sont inclus dans le soutien de la solution quant au dépannage relatif à l'interopérabilité, mais ils ne sont pas admissibles à recevoir de l'assistance produit en vertu de la présente offre. Il faudra acheter un contrat de service distinct afin de recevoir de l'assistance sur lesdits produits Cisco concernés.

L'assistance express de solutions Cisco pour ACI ne couvre pas le soutien de matériel ou de logiciels tiers associés au commutateur de trame de niveau 2-3. Des accords de soutien distincts pour résoudre le problème lié au matériel ou au logiciel de tiers sont nécessaires entre le client et le(s) fournisseur(s) tiers, le cas échéant.

Assistance express de solutions Cisco pour ACI

Responsabilités de Cisco :

- Le Centre d'assistance de la Solution de Cisco est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur sept pour l'aide par téléphone, par télécopie, par courriel ou par Internet relativement à l'utilisation, la configuration et le dépannage concernant l'interopérabilité de la Solution, ainsi qu'à l'identification du problème et la gestion du dossier associées aux ACI. Cisco répondra dans un délai d'une (1) heure à tous les appels reçus durant les heures de travail normales ainsi qu'aux appels de gravité 1 et 2 reçus en dehors de ces heures. Pour les appels de gravité 3 et 4 reçus en dehors des heures de travail normales, Cisco répondra au plus tard le jour ouvrable suivant.

- **Soutien de produits.** Dans le cadre de l'assistance express des solutions pour ACI, Cisco devra fournir les services décrits dans les responsabilités de Cisco des descriptions de services de Smart Net Total Care, disponibles sur www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice, intégrées aux présentes par référence, uniquement pour les dispositifs Cisco qui comprennent la solution, bénéficiant du soutien du centre d'assistance technique (CAT). assistance, accès à Cisco.com, assistance logicielle, remplacement avancé du matériel, au choix, et activation intelligente. Les produits de tiers ne sont pas couverts par SSPT Express pour ACI.

- Gestion des problèmes conformément aux directives de gravité et de signalisation progressive de Cisco.

- Accès à Cisco.com pour obtenir des renseignements sur la solution prise en charge. Ce système procure au client des renseignements généraux et techniques utiles sur la fonctionnalité du commutateur de trame de niveau 2-3. Veuillez noter que des restrictions d'accès identifiées par Cisco peuvent s'appliquer.

- Cisco fournira un suivi des actions entreprises pour résoudre le problème du client en tant que point de contact unique.

Responsabilités du client :

La prestation du service suppose que le client effectuera ce qui suit :

- Veiller à ce que l'assistance express des solutions de Cisco pour ACI est achetée avec les produits ACI de Cisco correspondants.

- Fournir un niveau de gravité tel que décrit dans les Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco pour toutes les demandes d'assistance effectuées par le client.

- Le client doit, à ses frais, et pendant la durée des services, assurer et maintenir un niveau de soutien et d'entretien techniques sur tout le matériel et tous les éléments logiciels composant la solution. Ce niveau doit être aussi raisonnable que celui qu'exigent les éléments fonctionnant au sein d'un environnement de production.

- Fournir, aux frais du client, un accès raisonnable aux éléments de solution à l'aide d'Internet ou d'un modem afin d'établir une liaison de transmission de données entre le client et l'ingénieur de Cisco selon le cas, ainsi que les mots de passe des systèmes pour que les problèmes puissent être diagnostiqués et, lorsque cela est possible, corrigés à distance.

- Fournir les coordonnées du contact pour l'expédition en cours : nom, titre, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel et numéro de fax du contact.

- Fournir des numéros de contrat valides et applicables, les numéros de série des composants ou tout autre renseignement d'admissibilité applicable tel que requis par Cisco. Cisco peut également demander au client de fournir des données supplémentaires, notamment le lieu d'utilisation des composants, des renseignements sur la ville, ainsi que le code postal.

- Lorsque Cisco vous le demande, il vous faut fournir une liste du personnel que le client autorise à contacter Cisco ou à accéder à Cisco.com pour les besoins des services. Le client est tenu de réviser cette liste annuellement et d'ajouter ou d'y supprimer des membres du personnel, en fonction des besoins.

- Mettre à jour jusqu'à la dernière version logicielle de Cisco, si Cisco conseille de corriger un problème signalé.

- Payer à Cisco l'intégralité des heures de travail du technicien, ses frais de déplacement et ses dépenses personnelles si le client demande une prestation de services en dehors de la portée du présent document.

- Le client doit fournir tout matériel ou logiciel nécessaire à la localisation des défaillances.

- Obtenir et assurer le soutien technique pour l'ensemble des produits de Cisco, notamment pour l'application des mises à niveau.

- **Soutien de produits**. Le Client s'engage à se conformer aux Responsabilités du Client énoncées dans la description de service Smart Net Total Care, disponible à www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice, et incorporée dans les présentes aux fins de référence relativement aux dispositifs Cisco compris dans la Solution.

Glossaire complémentaire pour l'assistance express des solutions de Cisco pour l'ACI

- **L'infrastructure axée sur les applications (ACI)** est composée, mais sans s'y limiter, des commutateurs Nexus 9000 Leaf and Spine, du contrôleur Application Policy Infrastructure Controller (APIC), des licences d'utilisation de logiciels ACI.

- **Intelligent** signifie l'utilisation de capacités automatisées et activées par logiciel qui collectent des données de diagnostic réseau afin de les analyser et de les comparer avec les données de la base de connaissances de Cisco dans le but d'obtenir des analyses exploitables.

- **Solution** signifie le commutateur de trame de niveau 2-3 dans la trame ACI.