



Description de service : service de pièces de rechange sur site de Cisco

Ce document décrit l'offre de Service de pièces de rechange sur site de Cisco.

Documents connexes : ce document doit être lu 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 ce service directement auprès de Cisco, ce document fait partie intégrante de votre contrat cadre de services (MSA), de votre contrat de services avancés (ASA) ou de tout autre contrat de services équivalent conclu avec Cisco. Dans le cas de conflit entre la présente description de service et votre contrat MSA (ou contrat de services équivalent), 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 (s'il y a lieu) 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/.

Résumé du service

Le Service de pièces de rechange sur site de Cisco offre des pièces de rechange de marque Cisco (« pièces de rechange ») à titre de réserve sur le site du client aux fins de remplacer un matériel défectueux.

Le Service de pièces de rechange sur site de Cisco vise à s'ajouter à un contrat de services d'assistance en vigueur pour des produits Cisco et n'est offert que si les produits du réseau du client sont pris en charge par un minimum de services de maintenance de base tels que les services Smart Net Total Care et SP BASE de Cisco, entre autres services de base intégrant un service de remplacement de matériel. Cisco s'engage à fournir le Service de pièces de rechange sur site décrit ci-dessous comme sélectionné et détaillé sur le bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco fournira un devis pour les services (« devis ») indiquant l'étendue des services fournis par Cisco et la période pendant laquelle ces services devront être fournis. La période minimale d'abonnement pour le Service de pièces de rechange sur site de Cisco est de trois (3) ans.

Pendant cette période, un service de base admissible doit également être en place pour le réapprovisionnement en pièces de rechange utilisées lors du remplacement du matériel défectueux.

Cisco doit recevoir un Bon de commande faisant référence au Devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document.

Service de pièces de rechange sur site de Cisco

Responsabilités de Cisco :

En contrepartie des frais de maintenance que le client a payés pour le service, Cisco fournira pour les produits admissibles le Service de pièces de rechange sur site, selon leur disponibilité et l'admissibilité du client, comme décrit ci-dessous :

- **Point de contact.** Désigner un responsable général des opérations logistiques du service pour jouer le rôle d'interlocuteur principal du client pour son Service de pièces de rechange sur site.
- **Stockage initial.** Lors de l'acceptation du bon de commande du client, Cisco fournira les pièces de rechange sur le site désigné du client dans un délai de soixante (60) jours au maximum.
- **Trousse de bienvenue.** Une trousse de bienvenue indiquant les exigences en matière de site de stockage, le rapport sur les stocks et les procédures de réapprovisionnement en pièces de rechange comme les « RMA à 3 étapes » sera fournie.
- **Réapprovisionnement en pièces de rechange.** Lorsqu'une pièce de rechange est utilisée pour remplacer le matériel défectueux, Cisco fournira un remplacement avancé conformément au niveau de service dans le cadre du contrat de service de maintenance existant associé au matériel défectueux et selon les conditions de la prestation de service spécifiées dans la Description de service applicable.
- **Résiliation.** À la résiliation du service, Cisco fournit les instructions d'expédition pour le renvoi des pièces de rechange au dépôt de Cisco.
- **Ajustements pour révision.** Les ajustements pour révision des pièces de rechange n'entrent pas dans les responsabilités de Cisco dans le cadre de ce service.
- **Stratégie de stockage.** Cisco peut donner des conseils au client quant aux configurations ou aux niveaux appropriés des pièces de rechange, mais elle n'est pas

responsable de la stratégie de stockage des pièces de rechange de ce dernier.

Responsabilités du Client :

Critères d'admissibilité préalable au service :

- Remplir le formulaire sur les critères d'admissibilité préalable au Service de pièces de rechange sur site et le soumettre selon les instructions dudit formulaire. Cisco fournira une réponse concernant la possibilité de prise en charge de l'emplacement et du type/de la quantité de service demandé, mais le client est le seul responsable de la détermination de ses exigences en matière de réserve et de la stratégie de stockage des pièces de rechange.
- Confirmer que les produits, à prendre en charge par le service, sont couverts par un contrat de service de maintenance de base. Passer une commande simultanée de service de maintenance de base en cas d'absence de souscription audit service.
- Le client utilisera les pièces de rechange uniquement pour le matériel défectueux couvert par un service de maintenance de base.
- Le client peut demander conseil à Cisco sur les configurations ou les niveaux de réserve appropriés, mais il est le seul responsable de la détermination de ses exigences en matière de réserve.

Responsabilités opérationnelles :

- Désigner au moins deux interlocuteurs (principal et suppléant) qui peuvent collaborer avec Cisco pour coordonner, planifier et gérer les pièces de rechange.
- Attribuer une salle ou un casier qui répond aux exigences de sécurité et environnementales de Cisco pour le stockage des pièces de rechange, comme définies dans la trousse de bienvenue fournie par Cisco.
- Accepter d'effectuer un inventaire physique des pièces de rechange en stock sur une base trimestrielle et, sur demande, de fournir les résultats au responsable général désigné des opérations logistiques du service de Cisco.
- Pour demander une pièce de rechange, le client doit suivre l'un des processus suivants et doit également se conformer aux exigences s'appliquant au RMA et aux conditions de prestation de services spécifiées dans la Description de service applicable du contrat de service de maintenance de base pour le matériel défectueux.
 - Si une pièce du stock de pièces de rechange sur site est nécessaire pour remplacer une pièce défectueuse, le client doit faire une demande de « RMA à 3 étapes », un processus de traitement

spécial qui est détaillé dans les exigences du client en matière de stockage et de RMA, lesquelles sont incluses dans la trousse de bienvenue fournie par Cisco, avant d'accéder au stock de pièces de rechange sur site afin de garantir la conformité aux réglementations commerciales locales sur l'importation. Les numéros de série des deux pièces, la pièce de rechange utilisée et la pièce défectueuse, doivent être donnés pour le remplacement des pièces.

- Si le stock de pièces de rechange sur site n'est PAS utilisé et que le client souhaite demander une pièce de rechange directement auprès de Cisco, il devra noter le numéro de série de la pièce défectueuse. Communiquer avec Cisco et suivre la procédure RMA de Cisco. Fournir le numéro de série sur demande.
- Informer rapidement Cisco dans le cas où les pièces de rechange s'avèrent être endommagées ou manquantes.
- Le client assumera tous les risques associés ou attribuables aux pièces de rechange lorsqu'elles sont sous le soin, la garde et le contrôle du client.
- Le client doit posséder une assurance des biens qui prend en charge l'inventaire des pièces de rechange et qui couvre le coût total de remplacement.
- À la résiliation du service, le client devra renvoyer les pièces de rechange, conformément aux instructions de Cisco, dans un dépôt de Cisco. Le client sera tenu responsable du paiement des pièces de rechange manquantes ou endommagées au prix courant maximum en vigueur dans les listes de prix Cisco.

Droits/vérification

- Le client reconnaît qu'il ne peut utiliser que les pièces de rechange pour lesquelles un paiement correspondant a été versé pour le Service de pièces de rechange sur site et que cette utilisation est réservée aux produits couverts par un contrat de niveau de service de maintenance de base.
- Cisco se réserve le droit, après un préavis raisonnable, d'effectuer des vérifications sur site ou à distance pour certifier que (i) les pièces de rechange sont placées dans un environnement sécurisé et fermé, (ii) la quantité et l'emplacement sont conformes aux registres de Cisco et (iii) les pièces de rechange sont en bon état et n'ont pas été endommagées. Dans le cas où après vérification, le client ne s'est pas conformé aux conditions de ce service, Cisco a le droit de résilier ce service et d'exiger le paiement desdites pièces de rechange au prix courant maximum (y compris les pièces de rechange non imputables dans le cadre de ce service), y compris les intérêts qui sont dus pour tout retard de paiement.