« Service Description: Cisco Technical Services Advantage (Releases 1.0 through 2.3) »
Description du service : Services techniques Cisco Advantage (versions 1.0 à 2.3)

Ce document décrit les services d'assistance Services techniques Cisco Avantage.

Documents connexes : ce 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 majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

Vente directe par Cisco. Si vous avez souscrit ces services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à votre contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement) et à tout autre contrat de service équivalent qui vous lie à Cisco. Tous les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans le glossaire complémentaire des termes associés aux Services techniques Avantage Cisco (Cisco Technical Services Advantage) à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné dans le contrat-cadre de services (MSA) ou le contrat de service équivalent convenu entre vous et Cisco. En cas de conflit entre la présente Description de service et votre contrat MSA (ou contrat de service équivalent), cette Description de service fait foi.

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 aux Services techniques Avantage Cisco à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné dans le Glossaire à l'adresse URL ci-dessus.

Ces Services techniques Avantage Cisco constituent un complément du contrat d'assistance actuellement en vigueur pour les produits Cisco; il n'est disponible que si tous les produits du Réseau du client sont pris en charge par un minimum de services de base tels que Cisco SMARTnet / SMARTnet Total Care / SP Base et les Services d'applications logicielles, selon le cas. Cisco s'engage à fournir les Services techniques Avantage Cisco décrits ci-dessous, comme sélectionnés et détaillés 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. Il sera remis à Cisco un bon de commande qui fait référence au devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document.

Résumé du service

Les services d'assistance des Services techniques Avantage Cisco basés sur les résultats sont offerts selon quatre niveaux de service caractérisés par une attention de plus en plus personnalisée et conçus pour appuyer les efforts d'amélioration de l'efficacité opérationnelle du Client. Chaque niveau de service prend en charge un ou plusieurs résultats de l'entreprise et étend la couverture du niveau précédent.

- Services techniques Avantage – Bronze
- Services techniques Avantage – Argent
- Services techniques Avantage – Or
- Services techniques Avantage – Platine

La prestation de service peut être, facultativement, effectuée sur site ou accompagnée de ressources techniques supplémentaires dans le cadre de certains niveaux de service.

- Ressource supplémentaire à distance relative au service HTOM
- Ressource supplémentaire sur site relative au service HTOM
- Ressource supplémentaire à distance relative au service HTE
- Ressource supplémentaire sur site relative au service HTE
- Ressource supplémentaire à distance relative au service HTTS

Responsabilités de Cisco

Le service des Services techniques Avantage Cisco consiste en la prestation des Services décrits ci-dessous, le cas échéant; Cisco fournira ces services pour le Réseau du client pendant les Heures d'ouverture normales (sauf indication contraire). Sauf indication contraire, Cisco fournit ces services à distance. Cisco devra se conformer aux dispositions d'assistance générale suivantes pour tous les Services sélectionnés par le Client :

Services techniques Avantage Cisco – Bronze

- Désigner une personne qui agira à titre d'interlocuteur privilégié non technique et assurera la prestation des produits livrables et des activités. La quantité, la fréquence de prestation des produits livrables et les efforts requis pour réaliser les activités en cours varient en fonction des exigences du client et de ce dont le client et Cisco ont convenu lors de la souscription aux services.

- **Produits livrables et activités planifiés régulièrement.** Cisco fournira les services décrits ci-dessous. Les produits livrables et les activités décrits ci-dessous sont fournis dans leur intégralité.

  - **Gestion des incidents :** faciliter la résolution des problèmes de manière réactive pour les problèmes techniques que le Client aura signalés à Cisco et l'aider à déterminer si les ressources appropriées sont assignées aux problèmes techniques signalés.

    - Gestion des incidents tous les jours, à toute heure : apporter en dehors des heures de travail une assistance aux demandes par cas et à la gestion de l'escalade des cas d'un niveau de gravité 1 et 2.
    - Coordonne les organismes de soutien Cisco, le

processus d'escalade et des ressources Client pour les demandes de service.

- Suit le Client au sein de Cisco et identifie des lacunes quant à la réponse à une demande à un service.

- Effectue la gestion proactive des problèmes par un examen a posteriori de l'incident et des mises à jour de processus.

- Donne des recommandations pour des mesures correctives.

- Met à disposition une assistance opérationnelle pour les demandes de service.

- **Surveillance du service et rapports :** établir des rapports standards hebdomadaires, mensuels et trimestriels pour le client. Rapports pouvant inclure, entre autres, ce qui suit :

  - Coordination et élaboration de rapports d'analyse des défaillances (EFA, Engineering Failure Analysis) : coordonne les retours de matériel nécessitant une analyse des défaillances et une communication avec le Client au sujet de la situation. Une assistance régulière pour la création de rapports, la gestion de cas et l'escalade est fournie.

  - Élaboration de rapports sur le niveau de fourniture des services : fournit des rapports axés sur le niveau des services fournis, suit les progrès des demandes de service ouvertes, et aborde les questions en suspens.

  - Des réunions hebdomadaires pour examiner le statut des demandes de service et suivi des actions.

  - Rapports sur les produits livrables et les activités prévues au cours de la période de temps passé dans l'immédiat et les actions prévues pour le prochain trimestre.

- **Gestion des connaissances :** Cisco procédera à une analyse des données opérationnelles axée sur les problèmes critiques en identifiant les lacunes de connaissances chez le client, de même que les anomalies ou lacunes opérationnelles. Cisco fournira des recommandations et identifiera les solutions possibles que le client pourra choisir à mettre en œuvre pour permettre de combler ces lacunes de connaissances et de qualité du système.

  - Accès à la bibliothèque de formation à la demande de Cisco. Le nombre de places est précisé dans le devis fourni par Cisco.

  - Dispenser des formations informelles sur les meilleures pratiques opérationnelles durant les réunions de revue des services techniques Cisco Avantage.

- **Gestion d'actifs :** Cisco établira des rapports et des recommandations périodiques sur l'inventaire du client. Rapports pouvant inclure, entre autres, ce qui suit :

  - Les performances Return Material Authorization (RMA) et les actions recommandées, le cas échéant.

  - Le processus documenté pour les déplacements, les ajouts, les modifications et les suppressions d'actifs.

  - Les modifications recommandées pour traiter la couverture des services de l'inventaire, la co-résiliation, et l'emplacement.

  - Les meilleures pratiques d'utilisation et l'amélioration continue de la gestion d'actifs.

  - Des rapports d'inventaire périodiques.

Des précisions sur les éléments de service compris dans le service standard de gestion d'actifs figurent dans la description de Service de gestion d'actifs de Cisco fournie dans la section « Cisco Asset Management Standard » <https://www.cisco.com/c/dam/global/fr_ca/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/asset_management.pdf> intégrée aux présentes par renvoi. L'assistance pour le déploiement du collecteur est décrite dans Service Smart Assist de Cisco présenté dans le document <http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/smart-assist-service.pdf> intégré aux présentes par renvoi.

Services techniques Avantage Cisco – Argent

- La prestation Argent est fondée sur les ressources, les produits livrables et les activités que l'on retrouve dans la prestation Bronze.

- **Produits livrables et activités planifiés régulièrement.** Cisco fournira les services décrits ci-dessous. Les produits livrables et les activités décrits ci-dessous sont fournis dans leur intégralité.

  - **Gestion des incidents :** identique au niveau Bronze.

  - **Surveillance du service et rapports** : identique au niveau Bronze, plus ce qui suit :

    - Évaluer la préparation de la gestion des incidents du Client.
    - Créer une documentation de référence sur les procédures et les processus opérationnels complexes.

    - Personnaliser les rapports sur des demandes de service Cisco.

    - Fournir un rapport d'erreurs connues.

    - Transmettre un rapport opérationnel après l'incident.

    - Remettre un rapport technique d'analyse des causes premières avec des recommandations et une analyse des anomalies et des tendances opérationnelles.

    - Fournir régulièrement une évaluation proactive sur l'excellence opérationnelle.

  - **Gestion des connaissances :** identique au niveau Bronze, plus ce qui suit :

    - Augmenter les compétences de l'équipe des opérations du client en offrant une formation sur le dépannage de produits Cisco, les meilleures pratiques, et les besoins spécifiques du client.

- **Gestion d'actifs :** identique au niveau Bronze.

- **Gestion des problèmes :** Cisco fournira les services suivants, le cas échéant, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre et sept (7) jours sur sept :

  - Suivi des dossiers et dépannage :

    - Fournir un accès direct à l'équipe d'assistance technique High-Touch au numéro de téléphone fourni par Cisco.

    - Donner une réponse au client dans les quinze (15) minutes pour les appels de gravité de niveau 1 ou 2. Pour les appels de niveau 3 et 4, la réponse doit être fournie dans les soixante (60) minutes.

    - Analyse des causes premières : réalisation d'une analyse des causes premières des problèmes techniques concernant l'infrastructure du réseau. Cette analyse dépend de la mise à disposition de tous les renseignements nécessaires à Cisco pour lui permettre de procéder à l'analyse.

    - Si Cisco fournit certains outils de collecte de données qu'elle identifie comme étant appropriés pour la collecte de données sur l'infrastructure du réseau pendant la durée de l'entente de services (à condition que tous les frais dus et exigibles au profit de Cisco en vertu de cette description de service aient été réglés), lesdits outils de collecte de données peuvent ou non inclure du matériel ou des logiciels. Le Client reconnaît et accepte que Cisco conserve tous ses droits, ses titres et ses intérêts sur les outils de collecte de données.

- **Fenêtre d'assistance de maintenance :**

  - Travaille de façon proactive avec le Client pour créer la demande de service et programmer la fenêtre de maintenance.

  - Fournit une assistance de signalement progressif au cours de la fenêtre de maintenance, si nécessaire.

Services techniques Avantage Cisco – Or

- La prestation Or est fondée sur les ressources, les produits livrables et les activités trouvés dans la prestation Argent.

- **Produits livrables et activités planifiés régulièrement.** Cisco fournira les services décrits ci-dessous. Les produits livrables et les activités décrits ci-dessous sont fournis dans leur intégralité.

  - **Gestion des incidents :** identique au niveau Bronze.

  - **Surveillance du service et rapports** : identique au niveau Argent.

  - **Gestion des connaissances :** identique au niveau Argent, plus ce qui suit :

    - Formation. Dispenser des séances de formation ouvertes et fermées conformément aux options ci-dessous et aux choix effectués et indiqués dans le bon de commande :

      - Animer une séance de formation privée (à huis clos) pour douze (12) étudiants sur des thèmes inclus dans le catalogue de formation publié par Cisco et accueillir des personnes en séance de formation ouverte.
      - Accueillir des personnes en séance de formation ouverte.

    - Procéder à une évaluation des risques en identifiant les lacunes opérationnelles et les risques potentiels à partir des pannes et des leçons apprises.

    - Dispenser une formation formelle et informelle pendant la visite où sera donné un tour d'horizon des Services techniques Avantage.

    - Effectuer une formation technique particulière par rapport à la technologie et/ou la plateforme.

    - Dispenser une formation sur le dépannage technique et/ou les meilleures pratiques.

- **Gestion d'actifs : identique au niveau Bronze.**

- **Gestion des problèmes : identique au niveau Argent, plus :**

  - Aide à la gestion des problèmes par le développement de l'évaluation de l'impact/du risque, traite les problèmes graves identifiés du client et récupère l'appareil en état de panne et/ou critique en temps opportun.

  - Établit les causes profondes des problèmes d'infrastructure de réseau.

  - Fournit des diagnostics tous les jours et à toute heure et le dépannage des incidents aux niveaux de gravité 1 et 2.

  - Assure le suivi des problèmes de réseau de gravité 3 et de gravité 4, et donne un aperçu du réseau du Client au besoin.

- **Fenêtre de maintenance :**

  - Travaille de façon proactive avec le Client pour créer la demande de service et programmer la fenêtre de maintenance.

  - Examine la méthode de procédure pour les modifications majeures.

  - Soutient de façon proactive le processus de gestion des modifications du Client.

  - Crée une liste de logiciels de référence pour traiter les problèmes critiques au niveau de l'appareil.

  - Apporte une assistance sur les aspects techniques des modifications.

- **Contrat de niveau de service (SLA, Service Level Agreement)** Le SLA établit un processus de mesure et de rapports sur les mesures de service pour veiller à ce que la prestation de service soit uniforme, et aide à atténuer les risques en fournissant une structure de recours définie si les objectifs ne sont pas atteints. Les SLA suivants sont inclus dans le cadre de la prestation Services techniques Avantage Cisco – Or et sont décrits plus en détail dans l'Annexe A de cette Description de service :

- SLA du temps de réponse – mesure les performances relatives au temps de réponse et définit un temps de réponse cible pour les problèmes de gravité 1 et 2.

- SLA du temps de restauration – mesure le temps de restauration du réseau et établit des temps de restauration définis pour les cas de gravité 1 et de gravité 2.

Les dispositions des SLA entrant dans le cadre de cette offre sont décrites dans l'Annexe A, sauf dans les cas suivants : des contrats SLA portant sur le temps de réponse et le temps de restauration ont été établis entre les parties et le Client conserve, au minimum, le niveau de service Argent (ou a renouvelé la même prestation de service de niveau Argent issue des offres de services existantes). Sauf en cas de conflit entre les SLA décrits aux présentes et les SLA existants en vertu d'un contrat signé séparément, les conditions du contrat distinct régissant les SLA existants prévaudront.

Services techniques Avantage Cisco – Platine

- La prestation Platine est fondée sur les ressources, les produits livrables et les activités que l'on retrouve dans la prestation Or et dispose d'une équipe consacrée d'ingénieurs techniques de haut niveau (High Touch).

- **Produits livrables et activités planifiés régulièrement.** Cisco fournira les services décrits ci-dessous. Les produits livrables et les activités décrits ci-dessous sont fournis dans leur intégralité.

  - **Gestion des incidents :** identique au niveau Or.

  - **Surveillance du service et rapports** : identique au niveau Or.

  - **Gestion des connaissances :** identique au niveau Or, plus ce qui suit :

    - Propose un transfert d'informations sur site ainsi qu'une formation technique spécifique formelle de groupe et individuelle sur les solutions de réseau.

    - Toutes les demandes de service, indépendamment de la gravité, qui ont un impact sur les services sont creusées pour trouver la cause première et les tendances, et sont utilisées comme un sous-thème possible pour la formation.

  - **Gestion d'actifs :** identique au niveau Or.

  - **Gestion des problèmes :** identique au niveau Or, plus ce qui suit :

    - Une équipe consacrée de spécialistes en ingénierie d'assistance Cisco (CSE, Cisco Support Engineers) apporte un soutien proactif d'escalade; le soutien sur place est fourni au besoin.

    - Les CSE consacrés travaillent activement à travers tous les plans de réseau avec le client.

  - **Période de maintenance :** identique au niveau Or, plus ce qui suit :

    - La période de maintenance gérée par Cisco dispose de CSE consacrés à la surveillance du réseau du client avec des scénarios sur mesure pour repérer les problèmes ayant une incidence sur le service.
    - Les CSE consacrés ouvrent des Demandes de service pour le compte du Client.

    - Dans la limite autorisée par un(des) fournisseur(s) tiers(s) qui fait(font) partie de la solution de soutien au Client, les CSE dédiés accéderont aux outils de fournisseurs tiers concernés et aux demandes de service ouvertes auprès des centres d'assistance de fournisseurs tiers pour résoudre les problèmes multifournisseurs pour des solutions soutenues.

Option de gestion des opérations High Touch (HTOM) Sous réserve de frais supplémentaires, le service facultatif HTOM suivant est proposé pour les différents niveaux de service (Bronze, Argent ou Or) :

- Ressource sur site. Chaque ressource sur site de Cisco assumera son rôle et se chargera des activités de **Gestion des incidents** et de **Surveillance du service et rapports** spécifiées dans le niveau de service acheté sur le site du Client.

- Ressource supplémentaire. Chaque ressource technique supplémentaire de Cisco assumera son rôle et se chargera des activités de **Gestion des incidents** et de **Surveillance du service et rapports** spécifiées dans le niveau de service acheté. Il s'agit d'une ressource à distance, à moins qu'elle ne soit désignée autrement à l'achat de l'option sur site.

Option de service d'ingénierie de haut niveau (HTOM). Moyennant des frais supplémentaires, le service facultatif HTE suivant est proposé uniquement pour les niveaux de service désignés :

- Ressource sur site. Chaque option de ressource sur site de Cisco assumera son rôle et se chargera des activités de **Gestion des problèmes** spécifiées dans le niveau de service acheté sur le site du Client. Disponible pour les niveaux de service Argent et Or.

- Ressource supplémentaire. Chaque option de ressource technique supplémentaire de Cisco assumera son rôle et se chargera des activités de **Gestion des problèmes** spécifiées dans le niveau de service acheté. Il s'agit d'une ressource à distance, à moins qu'elle ne soit désignée autrement à l'achat de l'option sur site. Disponible pour les niveaux de service Argent et Or.

Option d'assistance technique Cisco High Touch (HTTS) Moyennant des frais supplémentaires, le service facultatif HTTS suivant est proposé uniquement pour les niveaux de service Or et Argent :

- Ressource supplémentaire. Chaque ressource technique supplémentaire de Cisco assumera son rôle et se chargera des activités de **Gestion des problèmes** spécifiées dans le niveau de service acheté. La ressource travaillera uniquement à distance.

Responsabilités du Client

- **Service Cisco de gestion des incidents**

  - Désignation d'un représentant agissant à titre d'interlocuteur principal avec Cisco.

  - Participation à des conférences régulières planifiées pour les analyses de problèmes courants.

  - Signalement direct des problèmes de gravité de niveau 1 ou 2 (par exemple, par téléphone) à l'aide du numéro de téléphone fourni par Cisco. Les temps de réponse ne comprennent pas les problèmes signalés sur Cisco.com ou par d'autres voies électroniques.

- Informer Cisco des procédures opérationnelles normalisées liées aux pratiques commerciales du Client, à la nomenclature opérationnelle interne et au réseau, pour permettre à Cisco de communiquer et de discuter efficacement avec le Client des modifications à apporter dans le cadre de l'environnement commercial du Client.

- Fourniture d'un accès électronique raisonnable au réseau du Client pour permettre à Cisco d'apporter son aide.

- **Service Cisco de gestion des problèmes**

  - Nomination d'une(de) personne(s) au sein de l'organisation d'assistance technique du Client pour servir de point de contact auprès de l'ingénieur de Cisco.

  - Notification de l'ingénieur de Cisco de tout ajout ou de toute modification technologique majeure au réseau.

  - Fourniture de tous les périphériques, plateformes, fonctionnalités et besoins de formation nécessaires dans l'environnement du client.

  - Le Client reconnaît que Cisco ne prendra généralement en charge que les produits et les versions logicielles disponibles, à moins d'entente contraire entre les parties.
  - Si Cisco fournit des outils de collecte de données sur le site du Client, celui-ci doit s'assurer que ces outils sont situés dans une zone sécurisée, dans un environnement réseau protégé au moyen d'un pare-feu et sur un réseau local sécurisé, sous clé et avec accès limité aux employés du Client ou des sous-traitants qui ont besoin d'accéder aux outils de collecte de données ou ont besoin de connaître les résultats obtenus des outils de collecte de données. Au cas où l'outil de collecte de données fourni par Cisco est un logiciel, le Client s'engage à mettre à disposition des ordinateurs appropriés et à télécharger les logiciels nécessaires.

Glossaire complémentaire pour Services techniques Avantage Cisco

« Activité » désigne un ensemble de techniques ou de tâches de conseil aux entreprises réalisées au profit du client dans la prestation d'un service pour lequel aucun document publié n'accompagne les critères de sortie et est généralement soumis à une tâche « en cours » en vertu d'un service d'abonnement.

« Produit livrable » désigne un ensemble de tâches de conseils commerciaux ou techniques dont peut bénéficier le client lors de la prestation d'un service pour lequel les critères de sortie sont des documents publiés, comme les examens de la conception ou les rapports de recommandation sur les logiciels, les vérifications, etc.

ANNEXE A

SERVICES TECHNIQUES AVANTAGE – OR

CONTRATS DE NIVEAU DE SERVICE DU TEMPS DE RÉPONSE ET DU TEMPS DE RESTAURATION

L'Annexe A présente les conditions générales relatives au Contrat de niveau de service entrant dans le cadre de l'offre Or des Services techniques Avantage Cisco achetée par le Client.

1. OBJECTIF. L'objectif de ce SLA est de permettre aux parties de surveiller et d'évaluer la capacité de Cisco à répondre au Client et à aider ce dernier à résoudre les demandes de service de gravité 1 ou 2 concernant les Produits couverts par ce SLA. Comme détaillé ci-dessous, les parties espèrent atteindre les objectifs de performances en matière de temps de réponse et de temps de restauration dans plus de 95 % de ces demandes de service, respectivement.

2. DÉFINITIONS.

   a) « Date de début » désigne la date à laquelle la première Période de mesure commence. Cette date correspond au premier jour du mois civil qui suit la période à laquelle Cisco a accepté le bon de commande des Services techniques Cisco Avantage – Or.
   b) « Période de mesure » désigne chaque période de trois (3) mois distincte après la Date de début.
   c) « Intervention rapide » désigne une intervention dans laquelle : (i) le temps de réponse entre dans l'intervalle requis pour le temps de réponse, ou) le temps de restauration entre dans l'intervalle requis pour le temps de restauration.
   d) « Pourcentage de régularité » désigne le rapport entre : (i) le nombre d'Événements de service réguliers au cours d'une Période de mesure indiquée et (ii) le nombre d'Événements de service totaux au cours de la même Période de mesure, multiplié par 100.
   e) Le « Temps de réponse » associé à une intervention désigne la période qui commence au moment de la création d'une demande de service TAC et se termine lorsque le spécialiste en ingénierie de Cisco a communiqué avec un représentant du Client.
   f) « Temps de réponse requis » correspond à un temps de réponse maximal de 15 minutes pour les interventions en cas d'incident de gravité 1 et de 30 minutes pour les interventions en cas d'incident de gravité 2.
   g) Le « Temps de restauration » associé à une intervention désigne la période qui commence au moment de la création d'une demande de service TAC et se termine lorsque Cisco fournit des renseignements techniques dont la mise en œuvre rétablit la fonctionnalité du produit Cisco à un niveau de fonctionnement satisfaisant.
   h) « Obligation de temps de restauration » correspond à un temps de restauration de quatre (4) heures pour une intervention en cas d'incident de gravité 1 et de huit (8) heures pour une intervention en cas d'incident de gravité 2. Les mesures associées à l'envoi par Cisco d'une unité remplaçable chez l'utilisateur (FRU) ou d'un spécialiste en ingénierie de terrain (FE) ne sont pas couvertes par ce SLA.
   i) « Crédit de service » désigne le montant en dollars américains que Cisco fournira en crédit au Client pour les futurs achats, au cas où Cisco n'arriverait pas à atteindre le Pourcentage de régularité du temps de réponse ou de restauration pendant une Période de mesure donnée, conformément à la Section 5 de ce SLA.
   j) « Intervention » désigne une communication entre le Client et Cisco aux fins de création d'une demande de service TAC de gravité 1 ou 2, selon les Directives en matière de gravité et de signalisation progressive standard de Cisco.
   k) « Liste de matériel associée au SLA » désigne la liste de produits Cisco qui sont assujettis à ce SLA, conformément au contrat de service et sont couverts par les Services techniques Cisco Avantage – Or.

3. RESPONSABILITÉS DE CISCO. Les responsabilités de Cisco dans le cadre de ce SLA sont les suivantes :

   (a) Cisco exécutera le service Or des services techniques Avantage afin de répondre aux objectifs de performances définis dans le présent SLA.
   (b) Cisco continuera de mettre à jour la liste de matériel associée au SLA en fonction des renseignements fournis par le Client.
   (c) Le cas échéant, Cisco fournira au Client des Crédits de service dans les trente (30) jours suivant la réception d'une demande écrite du Client, conformément à la Section 5 ci-dessous.

4. RESPONSABILITÉS DU CLIENT. Les responsabilités du Client dans le cadre de ce SLA sont les suivantes :

   (a) Le Client fournira à Cisco les coordonnées d'un interlocuteur unique pour déterminer les principaux processus opérationnels et processus de collecte de données et d'établissement de rapports entre Cisco et le Client.
   (b) Le Client suivra les processus opérationnels de Cisco en interagissant avec les services d'assistance de Cisco, comme le processus du centre d'assistance technique (TAC) de Cisco et le processus d'autorisation de retour de matériel Cisco. Il devra notamment signaler une demande de service selon les Directives en matière de gravité et de signalisation progressive standard de Cisco et fournir rapidement les renseignements requis à la demande de Cisco, y compris, mais sans toutefois s'y limiter, des renseignements concernant les produits, la carte de topologie de réseau, les journaux de l'appareil et des erreurs, et les données de vérification sur l'incidence du service à la Clientèle.
   (c) Le Client veillera à ce que son personnel soit capable de communiquer efficacement et rapidement en anglais avec le personnel de Cisco.

5. MESURE DE PERFORMANCES ET CRÉDITS DE SERVICE

(a) Procédure : après la fin de chaque Période de mesure, Cisco fournit un rapport au Client contenant les estimations du Temps de réponse et du Temps de restauration définis dans les Sections 5 (b) et 5 (c) ci-dessous.
   a. Dans les trente (30) jours suivant la réception du rapport, le Client enverra une demande de crédit par écrit à Cisco s'il a acheté l'offre Or des Services techniques Avantage Cisco directement auprès de Cisco.
   b. Sauf pour les rapports décrits dans la Section 5(a), l'intégralité de la section 5 constitue un simple guide et ne s'applique pas si le Client a souscrit au service Or des Services techniques Avantage Cisco auprès d'un revendeur agréé Cisco. Tous les crédits applicables au Client seront traités dans le cadre d'un contrat distinct entre le Client et le revendeur agréé Cisco auprès duquel le Client a souscrit au service Or des Services techniques Avantage Cisco.

(b) Temps de réponse : s'il existe au moins vingt (20) interventions au cours d'une Période de mesure et que le Pourcentage de régularité du temps de réponse au cours de cette Période de mesure est inférieur à 95 %, Cisco fournira au Client un Crédit de service d'un montant égal à 500 $ multiplié par le nombre d'interventions pour lesquelles Cisco n'a pas pu respecter le temps de réponse requis en dessous du seuil de 95 %.

   Par exemple, si le nombre d'interventions au cours d'une Période de mesure est de 300 et le nombre d'interventions régulières pour le Temps de réponse est de 265, le Crédit de service accordé au Client au cours de cette Période de mesure se calcule comme suit :

   <u>Exemple - calcul de Crédit de service :</u>
   - Seuil de régularité de 95 % = (300 * 0,95), soit 285 interventions régulières
   - Nombre d'interventions régulières en dessous du seuil = 285 moins 265, soit 20 interventions
   - Crédit de service = (500 $ * 20), soit 10 000 $

   S'il y a moins de vingt (20) interventions au cours d'une Période de mesure, Cisco fournira au Client un Crédit de service égal à 500 $ pour chaque intervention (sauf la première) pour laquelle Cisco ne parvient pas à respecter le temps de réponse requis pendant cette Période de mesure.

(c) Temps de restauration : s'il y a au moins vingt (20) Interventions au cours d'une Période de mesure et que le Pourcentage de régularité du temps de restauration au cours de cette Période de mesure est inférieur à 95 %, Cisco fournira au Client un Crédit de service d'un montant égal à 1 500 $ multiplié par le nombre d'Interventions pour lesquelles Cisco n'a pas pu respecter le Temps de réponse requis en dessous du seuil de 95 %.

   Par exemple, si le nombre d'interventions au cours d'une Période de mesure est de 30 et le nombre d'interventions régulières pour le Temps de restauration est de 25, le Crédit de service accordé au Client au cours de cette Période de mesure se calcule comme suit :

   <u>Exemple - calcul de Crédit de service :</u>
   - Seuil de régularité de 95 % = (30 * 0,95), soit 29 interventions régulières
   - Nombre d'interventions régulières en dessous du seuil = 29 moins 25, soit 4 interventions
   - Crédit de service = (1 500 $ * 4), soit 6 000 $

   S'il y a moins de vingt (20) interventions au cours d'une Période de mesure, Cisco fournira au Client un Crédit de service égal à 1 500 $ pour chaque intervention (sauf la première) pour laquelle Cisco ne parvient pas à respecter le temps de restauration requis pendant cette Période de mesure.

(d) Les Crédits de service décrits dans la Section 5 représenteront le seul et unique recours du Client et l'entière responsabilité de Cisco et de ses fournisseurs dans le cadre de ce SLA pour tout manquement à la réalisation des Pourcentages de régularité exposés dans le présent SLA.

(e) En vertu du présent SLA, Cisco accordera au Client, pour une seule Période de mesure, des crédits maximums représentant 5 % des frais de service totaux payés qu'elle a reçus dans le cadre du service Or des Services techniques Cisco Avantage.

(f) La totalité des crédits de service trimestriels octroyés dans le cadre de ce SLA et de tout autre contrat de niveau de service entre Cisco et le Client ne dépassera en aucun cas 5 % des frais totaux trimestriels que le Client verse à Cisco pour tous les services Cisco devant être achetés dans le cadre du SLA et des autres contrats de niveau de service pour ladite période.

(g) Les crédits accordés dans le cadre de ce SLA peuvent être appliqués par le Client seulement pour l'achat de services Cisco dans les douze (12) mois suivant leur émission. Il est impossible de remplacer les Crédits par un remboursement, de les utiliser en compensation de tout montant dû à Cisco et de les transférer à d'autres parties.

6. MODALITÉS. Cisco sera tenue d'émettre les crédits de service en vertu de ce SLA uniquement si toutes les conditions suivantes sont réunies :

(a) Le Client utilise le réseau conformément aux spécifications officielles, y compris les spécifications environnementales.

(b) Pour toute la durée du SLA, le Client achète, conserve et respecte les conditions de tous les services Cisco associés à l'offre Or des Services techniques Cisco Avantage et devra assumer les responsabilités présentées dans la Section 4 du présent SLA.

(c) Le Client doit envoyer à Cisco un préavis de dix (10) jours ouvrables avant d'apporter des modifications à un produit de la Liste de matériel associée au SLA, y compris des mises à niveau ou modifications des composants autres que la configuration initiale. Il doit également se conformer aux recommandations raisonnables de Cisco.

(d) Le Client doit rapidement (i) mettre à la disposition de Cisco le personnel nécessaire, un accès physique à ses installations et un accès à distance au réseau pour les Produits de la liste de matériel associée au SLA (le cas échéant) et (ii) mettre en œuvre les changements recommandés par Cisco pour lui permettre de respecter les dispositions du présent SLA.

7. DURÉE ET RÉSILIATION. La durée de ce SLA est de douze (12) mois à compter de la Date de début. Nonobstant tout Contrat à long terme auquel le présent SLA est relié, ce dernier arrive à échéance au plus tôt (i) lors de la résiliation ou de l'expiration du service Or des Services techniques Avantage Cisco ou (ii) douze (12) mois à compter de l'entrée en vigueur du SLA. Le présent SLA ne peut être renouvelé que par contrat écrit et signé par les deux parties. Nonobstant ce qui précède, le présent SLA prend fin : (a) automatiquement en cas de résiliation ou d'expiration du contrat, ou (b) en cas de contrat mutuel écrit et signé par les parties.

8. CONFIDENTIALITÉ. Outre toute autre obligation de confidentialité entre les parties, le Client accepte que le contenu de ce SLA soit strictement confidentiel et ne sera communiqué aux employés du Client que si cela représente une nécessité aux fins du respect des engagements du Client mentionnés dans les présentes. Le Client ne communiquera l'existence ou les conditions du présent SLA à aucune tierce partie sans le consentement écrit préalable de Cisco.

9. FIN DE VIE. Ce SLA couvrira les Produits au-delà de la date de fin de commercialisation uniquement si Cisco et le Client ont établi et signé ensemble un plan pour la prise en charge après la date de fin de commercialisation. Le SLA ne s'applique en aucun cas au-delà de la date de fin de prise en charge d'un Produit.