

<<Cisco Smart Net Total Care>>

Service Cisco Smart Net Total Care

<<Service Description>>

Description de service

Table des matières

1. Présentation	2
1.1 Service Smart Net Total Care	2
1.2 Service de marque Cisco	2
2. Responsabilités de Cisco	3
2.1 Assistance technique	3
2.2 Accès en ligne	3
2.3 Téléchargement de logiciel	4
2.4 Autorisation de retour de matériel (Returns Material Authorization ou RMA)	4
2.5 Niveaux de service exceptionnels pour certains produits	7
3. Responsabilités du Client	9
3.1 Cisco considère que le Client réalisera les tâches suivantes :	9
3.2 Portail Smart et Logiciel de collecte (lorsqu'ils sont disponibles)	11
3.3 Les Clients ayant acheté le Niveau de service UCS - Service de conservation de disque sont tenus de : ..	12
4. Glossaire complémentaire	12
4.1 Termes/Définitions	12

1. Présentation

1.1 Service Smart Net Total Care

Ce document décrit les fonctionnalités des services Smart et le Service d'assistance Smart Net Total Care (SNTC) au niveau des appareils de Cisco.

- TAC
- RMA
- Téléchargement de logiciel (y compris le Logiciel de collecte et les Applications de soutien technique pour les services Smart lorsqu'ils sont disponibles)
- Cisco.com (incluant le Portail Smart lorsqu'il est disponible)

Pour en savoir davantage sur le service Cisco Smart Net Total Care, allez à <http://www.cisco.com/go/sntc>.

Remarque : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, qui sont également publiés à l'adresse 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.

1.2 Service de marque Cisco

Le Service Smart Net Total Care est un service de marque Cisco.

- **Vente directe par Cisco.** Si vous avez souscrit à ces services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à votre contrat cadre de services (MSA, Master Services Agreement) ou tout autre contrat de services équivalent qui vous lie à Cisco. En cas de conflit entre la présente Description de service et votre contrat MSA (ou contrat de services équivalent), cette Description de service fait foi. Tous les termes en majuscules non définis dans le Glossaire complémentaire disponible à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné dans le MSA ou le contrat de services équivalent signé entre vous et Cisco.
- **Vente par un distributeur 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. Si un contrat régissant la prestation de ce Service a été fourni par votre distributeur agréé Cisco, il est celui établi entre vous et ce distributeur. Tous les termes en majuscules non définis dans le Glossaire complémentaire disponible à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné dans le Glossaire des Documents connexes indiqués plus haut.

Pour obtenir une copie du présent document ou de toute autre description de service de Cisco, allez à : <http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice>

2. Responsabilités de Cisco

Cisco s'engage à fournir les divers Services décrits ci-dessous comme sélectionnés et détaillés sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant.

2.1 Assistance technique

Accès au Centre d'assistance technique de Cisco (TAC) :

- 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
- Aide à l'utilisation du Produit, à sa configuration et au dépannage des problèmes.
- 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.
- Gérer les problèmes selon les Directives en matière de gravité et de signalisation progressive : http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Severity_and_Escalation_Guidelines_FR.pdf

L'accès au portail Smart, les Applications de soutien technique pour les services Smart et le Logiciel de collecte sont fournis sur la base de l'auto-assistance lorsqu'ils sont disponibles :

- Cisco activera l'accès du Client au Portail Smart et mettra les Applications de soutien technique pour les services Smart ainsi que le Logiciel de collecte appartenant à Cisco à la disposition du Client pour qu'il puisse les télécharger et les utiliser.
- Aucune assistance du TAC pour les services Smart ne sera fournie dans le cadre des livrables de base de ce Service. Les Clients peuvent s'auto-assister en accédant au forum de la communauté de soutien du service SNTC de Cisco et au contenu de formation en ligne disponible sur le site Web SNTC de Cisco.
- Centre de soutien technique (TAC) direct pour les services Smart. Les Clients ayant besoin de l'assistance directe du TAC pour le Portail Smart ou le logiciel de collecte peuvent acheter ces assistances en vertu d'un contrat de service de maintenance distinct.

2.2 Accès en ligne

Fournir l'accès à Cisco.com.

- Le Client obtient ainsi des renseignements utiles d'ordre technique ou général sur les produits Cisco ainsi qu'un accès à la bibliothèque en ligne du Centre des logiciels Cisco. Veuillez noter que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.

Communautés de soutien Cisco

- Accès au Portail Smart de la communauté de soutien du service

SNTC (lorsqu'il est disponible).

- Il s'agit d'une interface utilisateur basée sur le Web permettant d'accéder aux multiples rapports du service Smart Net Total Care, compilés grâce aux fonctionnalités des services Smart.

2.3 Téléchargement de logiciel

Système d'exploitation

- Fournir des correctifs ou des solutions de contournement pour tout problème signalé en lien avec le logiciel, et ce, en déployant des efforts raisonnables d'un point de vue commercial. Cisco donnera accès à un correctif dans le Cisco Software Central (www.cisco.com/go/software) ou enverra une mise à jour du produit posant problème au Client.
- Mises à jour lorsqu'elles sont possibles et à la demande du client pour le Logiciel pris en charge.
- Si la Mise à niveau d'un ensemble de fonctionnalités est sous licence, le Client a droit à des Mises à jour (sous réserve de toute indication contraire dans ce document ou le Contrat) au niveau du matériel sous licence.
- Les versions du Logiciel et toute documentation d'accompagnement sont disponibles dans le Centre des logiciels Cisco. La documentation d'accompagnement applicable, lorsqu'elle est disponible, est limitée à une copie par version de Logiciel. Toutefois, le client peut se procurer d'autres exemplaires auprès de Cisco.

Logiciel de collecte (lorsqu'il est disponible)

- Cisco permet au Client d'utiliser le Logiciel Collecteur.
- Le Logiciel Collecteur est fourni par Cisco avec les fonctions de la configuration par défaut, permettant de collecter des données dès l'installation. Ces collectes se poursuivront jusqu'à ce que le Logiciel Collecteur soit désinstallé.
- Les mises à jour pour le développement du Logiciel Collecteur sont gérées par Cisco, le cas échéant.

2.4 Autorisation de retour de matériel (Returns Material Authorization ou RMA)

Les services de Remplacement avancé sont soumis à des restrictions liées à la géographie et au poids, selon l'emplacement du Client.

- Le Client peut en vérifier la disponibilité en accédant à la matrice de disponibilité des services à l'adresse : <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>.
- Veuillez noter que les procédures d'importation du pays de destination, de conformité aux contrôles d'exportation des États-Unis et de passage en douanes, peuvent avoir une incidence sur les heures de livraison réelles. Le matériel de Remplacement avancé à destination et en provenance de l'Union européenne est expédié Rendu droits acquittés (DDP, Incoterms 2010). Tout autre matériel de Remplacement avancé est expédié Rendu au lieu de destination (DAP, Incoterms 2010); les frais, les taxes et les droits à l'importation, le cas échéant, sont à la charge du Client. Tous les matériels de Remplacement avancé sont expédiés par le biais du transporteur privilégié de Cisco; les frais de transport sont prépayés par Cisco. Le Client assumera les frais liés à tout changement de transporteur. Les châssis et les cartes de ligne doivent être de niveaux équivalents pour pouvoir faire l'objet d'un remplacement de matériel par anticipation. Cisco fournira au Client des services pour remplacer le Matériel par des produits neufs ou équivalents.
- Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir au Client les services de remplacement de matériel lorsqu'ils sont disponibles.

Niveaux de service de la RMA :

Niveau de service de la RMA	Description
24 x 7 x 2	Remplacement avancé de matériel sur la base d'une Réponse dans les deux heures, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), sept (7) jours sur sept (7), y compris les jours fériés respectés par Cisco.
24 x 7 x 4	Pièces de Remplacement avancé sur la base d'une Réponse dans les quatre heures, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), sept (7) jours sur sept (7), y compris les jours fériés respectés par Cisco.
8 x 5 x 4	Remplacement avancé de matériel sur la base d'une Réponse dans les quatre heures, entre 9 h et 17 h, heure du site de stockage, le même Jour ouvrable, à condition que Cisco ait constaté la défaillance du Matériel avant 13 h, heure du site de stockage. Si le Client fait une demande après 13 h, heure du site de stockage, Cisco expédiera le matériel de Remplacement avancé le matin du Jour ouvrable suivant.
8 x 5 x Jour ouvrable suivant	<p>Lorsque la livraison le Jour ouvrable suivant est possible, le matériel de Remplacement avancé est expédié le jour même de façon à être livré le Jour ouvrable suivant, à condition que l'appel ait été passé, et que Cisco ait diagnostiqué et constaté la défaillance du matériel, avant 15 h, heure du site de stockage. Pour les demandes faites après 15 h, heure du site de stockage, le matériel de Remplacement avancé est expédié le Jour ouvrable suivant.</p> <p>Lorsque la livraison le Jour ouvrable suivant n'est pas possible, l'expédition le jour même est proposée. Concernant la clause d'expédition le jour même, les pièces de remplacement avancé seront expédiées à partir du lieu de stockage des pièces de dépannage le jour même ouvré, pourvu que la panne du matériel soit constatée par Cisco avant 15 h, heure du site de stockage. Si la détermination a lieu après 15 h, heure du dépôt, l'appareil de rechange sera livré le jour ouvrable suivant.</p>
8 x 7 x Jour civil suivant	<p>Lorsque la livraison le Jour civil suivant est offerte, un Remplacement avancé sera envoyé pour arriver le jour civil suivant, à condition que Cisco ait constaté la défaillance du matériel avant 15 h, heure du site de stockage. Si le Client fait une demande après 15 h, heure du site de stockage, Cisco expédie le matériel de Remplacement avancé le jour civil suivant.</p> <p>Lorsque la livraison 8 x 7 x Jour civil suivant n'est pas possible, l'expédition le jour même est proposée. Dans le cadre d'une expédition le jour même, le matériel de Remplacement avancé est expédié depuis le site de stockage assurant le service ce même jour civil, à condition que Cisco ait constaté la défaillance du matériel avant 15 h, heure du site de stockage. Les constatations faites après 15 h, heure du site de stockage, repoussent l'expédition au jour civil suivant.</p>
Non-RMA (logiciel)	Lorsque le Client choisit d'acheter ce niveau de service, Cisco fournit uniquement un soutien technique par l'intermédiaire du TAC, l'accès à Cisco.com et une assistance logicielle pour le Produit. Aucun remplacement du Matériel ni entretien sur site ne sera effectué.

Retour pour réparation	<p>Non applicable à tous les produits Cisco. Le client retourne le Matériel défaillant à Cisco pour réparation.</p> <p>Le matériel défaillant est réparé ou remplacé/échangé. Tous les ordres de modifications techniques (ECO) applicables sont intégrés et l'unité est entièrement testée conformément aux spécifications publiées de Cisco. Les réparations esthétiques sont réalisées conformément aux normes de réparation esthétique définies par le Client ou Cisco, comme mutuellement convenu, en remplaçant tout couvercle fendu, rayé ou endommagé le cas échéant. Des frais supplémentaires peuvent être appliqués si Cisco constate que la réparation du Matériel défaillant n'est pas rentable ou si aucun problème n'est trouvé.</p> <p>Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour réparer le Matériel défaillant et renvoyer le Matériel réparé au Client dans les trente (30) jours suivant la réception du Matériel défaillant par Cisco.</p> <p>Dès réception du Matériel défaillant, retourné sous un numéro RMA, un courriel ou fax de notification confirmant la réception du Matériel ainsi que les quantités reçues est envoyé au Client.</p>
-------------------------------	--

Le niveau de service RMA comprend l'assistance sur site.	Description
Assistance sur site 24 x 7 x 2	Réponse dans les deux heures pour une Maintenance corrective de matériel, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), sept (7) jours sur sept (7), y compris les jours fériés respectés par Cisco.
Assistance sur site 24 x 7 x 4	Réponse dans les quatre heures pour une Maintenance corrective de matériel, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), sept (7) jours sur sept (7), y compris les jours fériés respectés par Cisco.
Assistance sur site 8 x 5 x 4	Réponse dans les quatre heures pour un service de Maintenance corrective de matériel, entre 9 h et 17 h, heure du site de stockage, le même Jour ouvrable, incluant les pièces, la main-d'œuvre et les matériaux, à condition que Cisco ait constaté avant 13 h, heure du site de stockage, que l'assistance sur site est requise.
Assistance sur site 8 x 7 x Jour civil suivant	Uniquement disponible pour les prix courants en Chine. Maintenance corrective de matériel le Jour civil suivant, incluant les pièces, la main-d'œuvre et les matériaux, jusqu'à 17 h, heure du site de stockage, à condition que Cisco ait constaté avant 15 h, heure du site de stockage, le jour précédent, que l'assistance sur site est requise, pour les appels passés après 15 h, heure du site de stockage. Lorsque la livraison des pièces le jour civil suivant n'est pas possible, une expédition le jour même est proposée. Cisco offrira une assistance sur site dès l'arrivée des pièces.
Assistance sur site 8 x 5 x Jour ouvrable suivant	Maintenance corrective de matériel le Jour ouvrable suivant, incluant les pièces, la main-d'œuvre et les matériaux, jusqu'à 17 h, heure du site de stockage, à condition que Cisco ait constaté avant 15 h, heure du site de stockage, le jour précédent, que l'assistance sur site est requise (autrement, ce sera le deuxième Jour ouvrable pour les appels passés après 15 h, heure du site de stockage). Lorsque la livraison des pièces le Jour ouvrable suivant n'est pas possible, une expédition le jour même est proposée. Cisco offrira une assistance sur site dès l'arrivée des pièces.

2.5 Niveaux de service exceptionnels pour certains produits

Niveaux supplémentaires pour les UGS des produits UCS :

- Produits Unified Computing Systems (« UCS ») de Cisco. Le centre de soutien technique (TAC) de Cisco collabore avec les Clients pour diagnostiquer les problèmes liés à l'utilisation des Produits et aux questions soulevées par l'intégration de Logiciels UCS tiers. Après avoir déployé des efforts raisonnables pour isoler un problème lié à un Logiciel ou Matériel Cisco, dans le cas où un produit ne figurant pas dans la Matrice d'interopérabilité logicielle et matérielle UCS disponible sur Cisco.com aurait été installé, Cisco peut, à sa seule discrétion, si elle croit que le composant est la cause du problème, demander au Client de retirer ce composant et de le remplacer par un composant inclus dans la matrice avant de poursuivre le dépannage. Si Cisco constate au cours du dépannage que le problème réside dans le Produit UCS tiers, alors, sur demande, Cisco assistera le Client dans l'ouverture d'un dossier auprès du Fournisseur de l'UCS tiers, sous réserve de tout contrat d'assistance en place entre le Client et le Fournisseur de l'UCS tiers.
- Dans la mesure du possible, Cisco aidera le Fournisseur de l'UCS tiers dans sa réponse et sa résolution du dossier du Client. Si le Client choisit d'ouvrir un dossier directement auprès du fournisseur tiers, Cisco communiquera à ce fournisseur, sur demande, les renseignements pertinents pour le dossier.

Pour le Matériel UCS uniquement :

- Pour les produits UCS uniquement, et comprend les niveaux de services sur site uniquement.
- L'accès au centre de soutien technique (TAC) de Cisco 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 afin d'aider à la détermination de la RMA pour le remplacement du Matériel. Cisco répond à tous les appels reçus au plus tard le Jour ouvrable suivant. Cisco collabore avec le Client pour diagnostiquer les problèmes liés à l'utilisation du Produit. Après avoir déployé des efforts raisonnables pour isoler un problème lié à un Logiciel ou Matériel Cisco, et dans le cas où un produit ne figurant pas dans la Matrice d'interopérabilité logicielle et matérielle UCS disponible sur Cisco.com aurait été installé, Cisco peut, à sa seule discrétion, si elle croit que le composant est la cause du problème, demander au Client de retirer ce composant et de le remplacer par un composant inclus dans la matrice avant de poursuivre le dépannage.

UCS - Dépannage sur site

- Dans le cas où le Client achète ce service, si, au cours du dépannage d'un problème apparu sur une plateforme Unified Computing System (UCS), le Centre de soutien technique (TAC) de Cisco constate que le problème provient d'un composant Matériel, le TAC envoie rapidement un avis de travail pour que le spécialiste en ingénierie de terrain se rende sur le site du Client afin de diagnostiquer et d'isoler les problèmes liés à l'utilisation du Produit. Dans le cas où le problème n'est pas immédiatement constaté, le TAC poursuit le dépannage pour l'isoler et déterminer si sa résolution à distance est possible. Si le TAC constate que l'assistance sur site est nécessaire, il envoie un spécialiste en ingénierie de terrain sur le site du Client pour aider à diagnostiquer et à isoler le problème dans le dépannage en cours. Dans les deux cas, Cisco fournit une Réponse dans les quatre heures pour un service de Maintenance corrective de matériel à partir de son diagnostic et de la constatation qu'une unité remplaçable sur site (FRU) est requise.

- Cisco fournit également au spécialiste en ingénierie de terrain une main-d'œuvre hiérarchisée en soutien des remplacements de pièces comme exigé en vertu des Notes d'inspection externes spécialement associées aux rappels de produits. Cependant, aucun dépannage sur site ne sera réalisé et aucune action résultante visant à traiter les Notes d'inspection ne sera soumise à l'objectif de Réponse dans les quatre heures.

UCS - Service de rétention de disque :

- Dans le cas où le Client achète ce service, si, au cours du dépannage d'un problème apparu sur une plateforme Unified Computing System (UCS), le Centre de soutien technique (TAC) de Cisco constate que le problème provient d'un Disque UCS, Cisco autorise le Client à garder le disque défectueux à condition qu'il remplisse et lui retourne un Certificat de destruction.

Soutien technique en langue locale :

- Lorsque cela est possible, et sous réserve de frais supplémentaires, une assistance en langue locale pour les appels sur tous les niveaux de gravité attribués peut être disponible pour des produits spécifiques.

Produits Post LDoS :

- La prestation des Services décrite dans ce document est soumise à l'approbation par Cisco de la demande d'assistance étendue faite par le Client. Une telle approbation dépend du type et de la configuration du Produit.
- Le dernier jour d'assistance (LDoS) représente la date à laquelle les Clients ne recevront plus le service ni l'assistance pour le Produit. Les dates applicables sont identifiées dans les bulletins de Fin de vie.
- Après cette date, tous les services d'assistance pour le produit ne sont plus disponibles, à moins que les services techniques pour les produits Post LDoS décrits dans ce document n'aient été achetés.
- Cisco assure uniquement le Remplacement des matériels définis comme problèmes ayant une incidence sur les services réseau, qui ont été identifiés par le Client et indiqués au TAC de Cisco, et qui sont par conséquent qualifiés par le biais du processus d'évaluation normal de Cisco. Le Remplacement de matériel sera assuré conformément aux conditions générales suivantes : 1) le centre de soutien technique de Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour collaborer avec le Client afin de déterminer l'emplacement de l'impact et de trouver une solution de contournement du problème. 2) Si une autre solution de contournement n'est pas possible pendant la durée de validité de l'assistance, alors Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir une solution visant à corriger le problème. 3) Si, malgré des efforts commercialement raisonnables, Cisco est incapable de fournir un Matériel de Remplacement, le Client devra peut-être retirer ou mettre à niveau le matériel affecté pour corriger le problème.
- Cisco fournit uniquement une assistance pour les logiciels critiques définis comme bogues ayant une incidence sur les services réseau, qui ont été identifiés par le Client et indiqués au TAC de Cisco, et qui sont par conséquent qualifiés par le biais du processus d'évaluation normal de Cisco. Si, malgré des efforts commercialement raisonnables pour gérer l'assistance de logiciels critiques, Cisco est incapable de fournir une solution basée sur le Logiciel, le Client devra peut-être retirer ou mettre à niveau les systèmes basés sur le Logiciel affecté pour corriger le problème.

3. Responsabilités du Client

3.1 Cisco considère que le Client réalisera les tâches suivantes :

- Indiquer un niveau de priorité, tel que décrit dans les Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco, pour tous les appels passés par le Client.
- Fournir, aux frais du Client, un accès raisonnable au Produit par le biais d'Internet ou d'un modem afin d'établir une liaison de transmission des données entre le Client et le spécialiste en ingénierie du Centre de soutien technique de Cisco, ainsi que les mots de passe des systèmes pour que les problèmes puissent être diagnostiqués et, lorsque cela est possible, corrigés à distance.
- Fournir à Cisco un préavis de trente (30) jours pour toute demande d'ajout à la liste des équipements du Client.
- Informer Cisco, sur Cisco.com, du déplacement par le Client d'un produit de la liste des équipements dans un délai de trente (30) jours suivant ledit déplacement. Notez que les services seront fournis au client dans un délai de trente (30) jours suivant la réception du préavis du client. Le Client doit également informer Cisco, dans un délai de cinq (5) jours, de toute modification apportée au produit et à la configuration, notamment des mises à niveau ou des modifications apportées aux FRU qui ne font pas partie de la configuration d'origine. Remarque : Non applicable aux Produits pris en charge par le Service de retour pour réparation.
- 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 série valables et applicables pour tous les problèmes concernant des produits signalés à Cisco ou lors des demandes de renseignements sur l'utilisation d'un produit à Cisco. Cisco peut également demander au Client de fournir des données supplémentaires, notamment le lieu d'utilisation du produit, des renseignements sur la ville ainsi que le code postal.
- À la demande de Cisco, le Client doit fournir une liste de tout le personnel autorisé à communiquer avec Cisco ou à se connecter à Cisco.com pour obtenir des services et télécharger des logiciels à partir de Cisco.com ou de l'outil des mises à jour de produit (PUT, Product Upgrade Tool) de Cisco. Le Client est responsable de la révision annuelle de la liste, ainsi que de l'ajout et de la suppression de membres du personnel le cas échéant. Remarque : Non applicable aux Produits pris en charge par le Service de retour pour réparation.
- Utiliser la dernière version du logiciel, lorsque Cisco le conseille au Client afin de corriger un problème sur les logiciels.
- Les pièces défectueuses doivent être retournées dans les dix (10) jours civils suivant la date d'expédition des pièces de remplacement. Pour les pièces défectueuses qui n'ont pas été retournées dans les trente (30) jours civils après l'expédition de la pièce de remplacement, Cisco se réserve le droit de facturer des dommages-intérêts liquidés équivalant à la totalité du prix courant des pièces non retournées, conformément à la procédure d'autorisation de retour de matériel (RMA) de Cisco qui se trouve au www.cisco.com.
- Le Client est responsable de l'emballage approprié des pièces retournées et doit inclure une description de la défaillance ainsi que les spécifications écrites de toute modification ou altération effectuée.

- Les emballages aux fins de remplacement selon la présente sous-section doivent être expédiés par le client Rendu au lieu de destination (DAP, Incoterms 2010), tout droit d'entrée, taxes et frais applicables acquittés; toutefois, les clients bénéficiant d'un contrat de maintenance en vigueur pour le remplacement du matériel ou participant au programme d'échange de Cisco peuvent planifier un ramassage des éléments retournés autorisés sans frais supplémentaires, en utilisant l'outil Product Online Web Returns (POWR) de Cisco situé au www.cisco.com.
- Les pièces défectueuses qui ne peuvent pas être retournées en raison de la sécurité des données et qui ne sont pas couvertes par un contrat de Service de conservation de disque UCS (tel que défini dans la partie IV de ce document), peuvent être détruites. Les clients doivent préalablement recevoir l'autorisation écrite de Cisco par l'intermédiaire d'une demande d'approbation de destruction de matériel (Asset Destruction Approval) et accepter les conséquences financières de la destruction conformément à l'énoncé de politique de Cisco relatif à la suppression de données des équipements de Cisco (Statement of Policy Regarding the Removal of Data on Cisco Equipment), qui se trouve au : www.cisco.com/en/US/prod/policy_regarding_the_removal_of_data_on_cisco_equipment.pdf.
- Le Client fournit un nouveau Bon de Commande avant que Cisco n'effectue une réparation qu'elle n'est pas obligée de prendre en charge, comme défini par les Services non couverts.
- Le Client doit consulter l'avis de réception afin de vérifier quel produit défectueux Cisco a reçu, et en quelle quantité.
- Dans le cas d'un Service de retour pour réparation, Cisco doit recevoir le Matériel défaillant dans les soixante (60) jours suivant l'émission de la RMA. Le Client est également responsable de l'expédition au site de Cisco, à ses frais, du Matériel défaillant dans un emballage sécurisé et non endommagé.
- Le Client accepte d'aider Cisco lors du dépannage du Matériel défaillant jusqu'au niveau des unités remplaçables sur site avant de lancer la procédure de la RMA.
- Fournissez un environnement de travail approprié et un accès raisonnable, un espace de travail incluant du chauffage, de la lumière, un système de ventilation, du courant et des prises électriques, ainsi qu'une ligne téléphonique locale (ou un accès local et international gratuit à Cisco) pouvant être utilisés par le personnel de service de Cisco dans le lieu où se trouve le Produit.
- Effectuez régulièrement des sauvegardes des images et des configurations logicielles et fournissez ces images et configurations au personnel sur site de Cisco dans le cadre de la Maintenance corrective du matériel.
- Assurez-vous que tous les Produits sont installés à moins de quatre (4) mètres de hauteur. Pour les Produits installés à plus d'un (1) mètre de hauteur, fournissez une échelle permettant d'atteindre le haut du Produit.
- Indiquez à Cisco le nom d'un point de contact avant la livraison de l'équipement par le personnel de Cisco.
- Fournissez des fonctionnalités TFTP (Telnet File Transfer Protocol) ou un accès Internet afin que le personnel sur site de Cisco puisse télécharger les images de logiciels.
- Assurez-vous de la protection et de la sécurité du personnel de Cisco ou de ses sous-traitants pour les sites non habités.

3.2 Portail Smart et Logiciel de collecte (lorsqu'ils sont disponibles)

- En acceptant l'installation du Logiciel Collecteur, le Client reconnaît, comprend et accepte que des Renseignements sur le réseau du Client seront transmis et utilisés pour produire des rapports sur le réseau et les équipements du Client.
- Après son installation sur le réseau du Client, le Logiciel Collecteur commencera immédiatement à communiquer avec un serveur Cisco en utilisant un protocole de chiffrement inviolable afin que Cisco puisse recevoir des renseignements sur les Produits installés sur le réseau du Client et ces collectes de données se poursuivront jusqu'à ce que le Logiciel Collecteur soit désinstallé ou que les fonctions de collecte de données soient désactivées. Dès l'arrêt du Service, ou bien si le Logiciel Collecteur a été désinstallé avant l'arrêt du Service, le Client doit retourner le Logiciel Collecteur à Cisco.
- Le Client peut en tout temps décider de désactiver les fonctions de collecte de données du Logiciel Collecteur ou de complètement désinstaller le Logiciel Collecteur. S'il exécute de telles actions, le Client comprend que Cisco ne pourra alors plus fournir certains éléments du Service, auquel cas Cisco ne sera pas responsable de l'exécution des obligations associées au Logiciel collecteur. Les services alors disponibles correspondront aux prestations d'assistance technique fondamentale avec les fonctionnalités des services Smart limitées, voire sans fonctionnalité, en vertu de ce Service.
- Le Client aura en tout temps la possibilité de faire détruire sur demande les renseignements sur son réseau qui seront collectés par Cisco et affichés sur le Portail, sans quoi Cisco continuera à protéger les Renseignements sur le réseau du Client conformément aux conditions du Contrat liant les parties et conformément à la politique Cisco de conservation des données.
- Le Client doit fournir le Matériel collecteur, y compris le système d'exploitation intégré (ou Hyperviseur), nécessaire à l'exécution des Services décrits dans les présentes.
- Le Client devra obtenir et fournir tout le matériel spécifié par Cisco pour faire fonctionner le Logiciel collecteur et le processus de collecte de données.
- Le Client reconnaît que Cisco ne prendra généralement en charge que les Produits et versions de logiciels offerts, à moins d'entente contraire entre les parties.
- Le Client permettra au Logiciel collecteur d'accéder à tous les périphériques réseau gérés par le processus de collecte de données sur le parc installé.
- Le Client fournira un accès aux dispositifs de communications de données afin que le Logiciel Collecteur puisse transmettre à Cisco les données sur les périphériques installés et permettre le fonctionnement du Logiciel Collecteur depuis un site Cisco distant.
- Le Client fournira au Logiciel Collecteur un accès via le Protocole SNMP (Simple Network Management Protocol) et une interface de ligne de commande (CLI, Command Line Interface) de niveau SE à tous les Produits Cisco couverts par ce Service.
- Le Client fera en sorte que l'accès au Portail soit restreint aux employés du Client ou aux sous-traitants concernés ayant de bonnes raisons de devoir accéder au Portail et/ou au contenu des données produites par le Logiciel Collecteur.

- Exécuter l'installation initiale :
 - 1) installer le Matériel collecteur dans un endroit protégé ayant un accès physique restreint
 - 2) connecter le Matériel collecteur à son réseau;
 - 3) protéger le Matériel Collecteur derrière le pare-feu du Client

3.3 Les Clients ayant acheté le Niveau de service UCS - Service de conservation de disque sont tenus de :

- détruire le Disque UCS défectueux aux risques et frais du Client et ne pas le retourner à Cisco,
- fournir à Cisco un Certificat de destruction dans les trente (30) jours de la réception du Produit de remplacement; sinon le Produit de remplacement sera facturé au prix courant en vigueur.

4. Glossaire complémentaire

4.1 Termes/Définitions

Terme	Définition
Certificat de destruction	Désigne le document qui doit être signé par un représentant autorisé du Client et qui certifie que le Disque UCS a été détruit. Ce document se trouve au : http://www.cisco.com/web/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Drive_Retention_CoD.pdf
Matériel Collecteur	Serveur fourni par le Client créant un environnement d'ordinateurs virtuels qui héberge le Logiciel Collecteur afin de collecter des renseignements sur la configuration et le nombre de périphériques Cisco installés.
Logiciel Collecteur ou Logiciel de collecte	Outil logiciel de profilage de réseau, fonctionnant sur le Matériel Collecteur et servant à collecter des renseignements sur la configuration et le nombre de périphériques Cisco installés.
Renseignements sur le réseau du Client	Renseignements concernant le réseau du Client qui sont recueillis, stockés et analysés dans le cadre du Service, et peuvent inclure, notamment, les données suivantes : configurations (en ce compris les configurations d'exécution et de démarrage), les numéros d'identification des produits, les numéros de série, les noms des hôtes, les emplacements des équipements, les adresses IP, les contrats de système, les modèles des équipements, les ensembles de fonctionnalités, les versions des logiciels, les versions des matériels, la mémoire installée, le flash installé, les versions de démarrage, les numéros de série des châssis, les exceptions à ces renseignements (p. ex. : nom d'hôte dupliqué, adresse IP dupliquée, image de sortie intermédiaire du périphérique en cours d'exécution), les identificateurs d'emplacement, les types de cartes, les familles de cartes, les versions des micrologiciels et tout autre renseignement relatif au réseau et à l'inventaire jugé approprié par Cisco.
Hyperviseur	Programme informatique capable de gérer sur un seul système informatique plusieurs systèmes d'exploitation ou plusieurs instances d'un même système d'exploitation.
Fournisseur de logiciels indépendant	Fournisseur de logiciels tiers.

Smart	Utilisation de fonctionnalités logicielles automatisées qui collectent des données de diagnostic du réseau, les analysent et les comparent à la base de connaissances approfondies de Cisco pour fournir des renseignements exploitables.
Portail Smart ou Portail	Interface utilisateur basée sur le Web permettant d'accéder aux rapports du service Smart Net Total Care.
Communauté de soutien du service SNTC	Forum d'assistance disponible sur cisco.com, traitant les éléments liés au service SNTC.
Produit UCS tiers	Logiciel ou matériel non Cisco, que le Client a acheté directement auprès d'un Fournisseur d'UCS tiers et qui est utilisé au sein d'une solution informatique unifiée.
Logiciel UCS tiers	Logiciel développé par un Fournisseur de logiciels indépendant. Ce logiciel peut inclure les versions initiales du logiciel et les mises à jour/niveau développées après la version initiale par un Fournisseur de logiciels indépendant.
Fournisseur d'UCS tiers	Fournisseur d'un produit UCS tiers au Client.
Applications de soutien technique pour les services Smart	Applications mobiles pour un téléphone ou une tablette permettant à l'utilisateur de gérer les contrats de service, parmi d'autres fonctionnalités, et pouvant être téléchargées par le biais d'iTunes ou de Google Play. Les applications requises et les autres renseignements relatifs aux Applications de soutien technique pour les services Smart se trouvent à l'adresse http://www.cisco.com/web/about/facts_info/apps/technicalsupport.html .
Disque UCS	Lecteur de disque du Système informatique unifié Cisco (Cisco Unified Computing System) série B ou C uniquement.