



Cisco Meraki Service RMA uniquement

Description de service

Aperçu

Service Cisco Meraki d'autorisation de retour de matériel (RMA) uniquement

Ceci est un service de remplacement de matériel supplémentaire et facultatif pour les clients Cisco Meraki existants qui disposent de licences de logiciel actives.

Le cas échéant, Cisco fournira le matériel de Remplacement par anticipation pour le Matériel admissible. L'option RMA uniquement comprend le remplacement intégral de la pièce et des ressources sur site facultatives. Ce Service n'autorise pas le Client à recevoir tout élément de prestation de service supplémentaire qui est fourni par le Service d'assistante logicielle. L'option RMA uniquement est disponible seulement sur achat si un contrat de service d'assistance pour les logiciels est en vigueur.

Remarque : le présent document doit être lu conjointement aux documents suivants, également disponibles à l'adresse www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ : (1) Glossaire, (2) Liste des services non traités; et (3) Lignes directrices relatives à l'escalade et au niveau de sévérité. Tous les termes en lettres capitales figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

Service de marque Cisco

Le service RMA uniquement de Cisco Meraki 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 des présentes ou d'autres descriptions des services proposés par Cisco, rendez-vous à l'adresse suivante : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice.

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.

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 vérifier la disponibilité en accédant à la matrice de disponibilité des services de Cisco à l'adresse suivante : <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. 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	Remplacement par anticipation de matériel sur la base d'une réponse dans les quatre heures, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, y compris les jours fériés respectés par Cisco.

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>Si la livraison le jour ouvrable suivant n'est pas disponible, un envoi le jour même sera proposé. 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 ouvrable, à condition que Cisco ait constaté la défaillance du matériel 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>
--------------------------------------	---

Niveau de service de la RMA Comprend une 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 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.

Responsabilités du Client

Cisco considère que le Client réalisera les tâches suivantes :

- Communiquer avec l'assistance technique de Cisco Meraki par le biais du tableau de bord Meraki du client ou d'autres méthodes énumérées sur <https://meraki.cisco.com/support/>.
- Fournir à Cisco un préavis de trente (30) jours pour toute demande d'ajout à la Liste des équipements du Client.
- Informer Cisco, sur <https://www.cisco.com/cisco/psn/web/workspace>, 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 après un délai de trente (30) jours suivant la réception du préavis du Client.
- 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.
- Si Cisco en fait la demande, 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 suivant l'expédition des pièces de remplacement, Cisco se réserve le droit de facturer des dommages-intérêts prédéterminés, équivalents au plein prix courant des pièces non retournées conformément à la procédure d'autorisation de retour de matériel (RMA) de Cisco, disponible à l'adresse : www.cisco.com.
- Si Cisco demande le retour de pièces défectueuses, le client peut planifier un ramassage des retours autorisés sans frais supplémentaires à l'aide de l'outil POWR (Retour en ligne des produits) de Cisco sur 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.
- Conformément aux dispositions des Services non couverts, Cisco n'est pas tenue d'apporter son assistance.
- Le Client doit vérifier l'accusé de réception pour confirmer le type de Matériel défectueux et la quantité de produits reçus par Cisco.
- 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.
- 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.
- Si Cisco a annoncé la Fin de commercialisation du numéro de modèle d'une pièce de matériel défaillante, Cisco peut remplacer la pièce défaillante par le produit lui ayant succédé identifié sur l'Avis de fin de vente.
- Indiquer à Cisco le nom d'un point de contact avant la livraison de l'équipement par le personnel de Cisco.
- Fournir un accès Internet sur site pour permettre au personnel sur site de Cisco d'effectuer le dépannage.
- Assurer la protection et la sécurité du personnel de Cisco ou de ses sous-traitants pour les sites non habités.

Glossaire complémentaire

Terme	Définition
Assistance sur site	Un technicien en maintenance est dépêché sur les lieux pour prendre en charge le remplacement de la pièce.