



Description de service : <<Cisco Partner Smart Assist Service>> Service Smart Assist pour les partenaires Cisco

Ce document décrit le service Smart Assist pour les partenaires Cisco.

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 ont le sens qui leur est attribué dans le Glossaire.

Vente directe par Cisco. Si vous avez souscrit ce Service directement auprès de Cisco, ce document est intégré au 1) Contrat de l'intégrateur de système (« SIA »), au 2) Contrat de partenaire de distribution indirecte (« ICPA »), au 3) Contrat de distribution non exclusive à deux niveaux ou à tout autre annexe ou contrat de service équivalent (le « Contrat »), le cas échéant, signé par vous et Cisco qui ratifie votre achat du Service. Tous les termes en majuscules non définis dans le Glossaire complémentaire du service Smart Assist pour les partenaires Cisco à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné dans le Contrat ou dans l'annexe ou contrat de service équivalent signé par vous et Cisco. En cas de conflit entre la présente Description de service et le Contrat (ou annexe ou entente équivalente), cette Description de service fait foi. Dans le cadre de ce document, le terme « Partenaire » désigne 1) l'Intégrateur, en cas d'achat du service Smart Assist pour les partenaires (PSS) directement auprès de Cisco par un Contrat d'intégrateur de système; 2) le Revendeur, en cas d'achat du service Smart Assist pour les partenaires (PSS) auprès d'un distributeur agréé de Cisco conformément aux dispositions de l'ICPA ou 3) le distributeur, en cas d'achat du service Smart Assist pour les partenaires (PSS) directement auprès de Cisco par un Contrat de distribution non exclusive à deux niveaux.

Le service Smart Assist pour les partenaires 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 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. Cisco s'engage à fournir le service Smart Assist pour les partenaires Cisco décrit ci-dessous tel qu'il est sélectionné et détaillé sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant.

Responsabilités de Cisco

Le service Smart Assist pour les partenaires Cisco consiste en la prestation des Services décrits ci-dessous le cas échéant; Cisco fournira ces services pendant les heures d'ouverture normales (sauf indication contraire). Sauf indication contraire, Cisco fournit ces services à distance.

Intégration

1. Cisco organisera quelques séances de transfert de connaissances à distance pour le Partenaire afin de passer en revue le processus d'intégration, la sécurité, les méthodologies de collecte et les considérations relatives à l'utilisation du Portail. Elle répondra également à toutes les questions du Partenaire.
2. Ces quelques séances de transfert de connaissances se tiendront au moins une fois par trimestre pendant la période d'abonnement. La séance portera sur les conseils dédiés au Partenaire sur les sujets suivants : installation du Portail, déploiement du collecteur de Cisco, téléversement des données recueillies dans le Portail et assistance pour le dépannage du collecteur et du Portail pour les problèmes de niveau 1 et de niveau 2.
3. Dans le cadre de la séance de transfert de connaissances, Cisco indiquera au Partenaire comment paramétrer et configurer ses collecteurs CSPC de Cisco et comment accéder au portail.

Option d'encadrement individuel (1:1). Le service d'encadrement individuel suivant est un service facultatif à tarif distinct.

1. Si le service est sélectionné et acheté, Cisco fournira des séances d'encadrement individuel de deux heures pour que le Partenaire pose les questions non traitées lors des séances de transfert de connaissances décrites dans la section Intégration ci-dessus.
2. Ces séances ne sont pas dédiées à un service de dépannage. Les demandes de dépannage doivent toujours passer par le centre d'assistance technique (TAC).

Rapprochement des données du parc installé

1. Une fois par an, sur demande du Partenaire, Cisco effectuera le rapprochement des données du parc installé, par utilisateur final.
2. Cisco rapprochera un ensemble prédéfini de divergences de données du parc installé dans le cadre du processus standard de nettoyage des données.
3. **Option.** Cisco fournira au Partenaire, moyennant des frais supplémentaires, des systèmes de rapprochement supplémentaires des données du parc installé pendant la période d'abonnement.

Soutien technique

1. Cisco fournira au Partenaire un accès au centre d'assistance technique (TAC) pour la prise en charge des collectes de Smart Net Total Care en cas de questions concernant l'assistance du TAC pour une Prise en charge de niveau 3 ou en cas de difficultés liées au Logiciel collecteur.
2. Cisco fournira au Partenaire un accès au Portail de centre d'assistance technique (TAC) pour soumettre une demande d'assistance pour une Assistance de niveau 3 et en cas de questions ou de difficultés liées au Portail. Cisco répondra aux demandes de service soumises au TAC conformément aux lignes directrices du TAC de Cisco.
3. Cisco est tenu de fournir uniquement une Assistance de niveau 3, conformément à ce qui est décrit ci-dessus, sur les signalisations progressives du Partenaire associées à des contrats de service spécifiques.
4. Cisco se réserve le droit de soumettre le Partenaire à une vérification pour valider la conformité de ce dernier à la prestation de service.
5. Cisco ne fournira aucun soutien technique pour les questions ou les problèmes concernant un collecteur d'un fournisseur tiers.

Responsabilités du Partenaire

Intégration

1. Le Partenaire devra participer aux séances d'intégration pour transfert de connaissances, le cas échéant. Le Partenaire peut appliquer les connaissances acquises pour offrir des services à ses utilisateurs finaux.
2. Le Partenaire doit s'inscrire à toute séance de transfert de connaissances de son choix pour participer aux séances offertes par Cisco.

Encadrement individuel facultatif

1. Si le Partenaire souhaite un encadrement individuel supplémentaire, il doit acheter ce service.
2. L'encadrement individuel est un service d'encadrement et non un service d'assistance au dépannage assuré par le centre d'assistance technique (TAC).
3. Après avoir acheté le service facultatif, le Partenaire devra informer Cisco du sujet à traiter. Les sujets incluent des questions sur les points suivants : le Portail du service SNTC, l'outil CSAM, le collecteur CSPC, les rapprochements des données du parc installé et la découverte de réseau.

Réconciliation du parc installé

1. Le Partenaire devra mettre en œuvre un rapprochement des données du parc installé pour ses utilisateurs finaux, le cas échéant.
2. Le Partenaire a le droit de mettre en œuvre un rapprochement des données du parc installé une fois par an et par utilisateur final.
3. Le Partenaire peut acheter, moyennant des frais supplémentaires, des rapprochements supplémentaires des données du parc installé pendant la période d'abonnement.

Soutien technique

1. Le Partenaire est responsable de l'Assistance de niveaux 1 et 2 pour les problèmes affectant le Logiciel collecteur et le Portail.
2. Le Partenaire ne devra pas permettre à ses utilisateurs finaux de communiquer directement avec le centre d'assistance technique Cisco TAC.
3. Le Partenaire est uniquement autorisé à appeler le TAC dans le cas d'un utilisateur final particulier pour lequel il a acheté un Contrat Smart Assist pour les partenaires.
4. Le Partenaire communiquera avec Cisco uniquement pour les dossiers d'assistance du TAC de niveau 3 et plus.

Responsabilités générales du Partenaire

1. Le Partenaire permettra à Cisco d'utiliser les renseignements recueillis et les données liées à l'exécution du service décrits dans ce document et de recommander des produits ou des services supplémentaires pouvant aider le Partenaire à exécuter des activités connexes ou pouvant améliorer de façon générale ses activités administratives et commerciales. Si des renseignements recueillis dans le cadre du service sont considérés comme étant confidentiels, Cisco protégera ces renseignements conformément aux conditions du contrat conclu par les parties et à la politique de Cisco en matière de conservation des données.

2. En acceptant l'installation du Logiciel collecteur, le Partenaire reconnaît, comprend et accepte que des Renseignements sur le réseau du Partenaire seront transmis et utilisés pour produire des rapports sur le réseau et les équipements des utilisateurs finaux du Partenaire.
3. Le Partenaire informera l'utilisateur final que ce dernier peut, à tout moment, sur demande, détruire tous les renseignements sur le réseau qui sont recueillis par Cisco et affichés dans le Portail. Sinon, Cisco continuera de protéger les renseignements sur le réseau conformément aux conditions du Contrat conclu par les parties et conformément à la politique de conservation des données de Cisco.
4. Le Partenaire reconnaît que Cisco ne prendra généralement en charge que les produits et les versions logicielles disponibles, à moins d'une entente contraire entre les parties.
5. Le Partenaire doit obtenir les autorisations de l'utilisateur final pour permettre au Logiciel collecteur d'accéder à tous les périphériques réseau de ce dernier et qui sont gérés par le processus de collecte d'inventaire.
6. Le Partenaire fournira un accès aux dispositifs de communication de données afin que le Logiciel collecteur puisse transmettre à Cisco les données d'inventaire et permettre le fonctionnement du Logiciel collecteur à partir d'un site Cisco distant.
7. Le Partenaire fera en sorte que l'accès au Portail accordé par l'utilisateur final soit restreint uniquement aux employés ou sous-traitants autorisés du Partenaire qui ont des raisons valables d'accéder au Portail ou au contenu des données produites par le Collecteur.
8. Le Partenaire reconnaît et accepte que son incapacité à se conformer à ses obligations dans le cadre de ce Service peut entraîner l'arrêt ou la cessation de la prestation de Cisco.

Prix

1. Toute remise contractuelle sur la liste des prix Cisco auquel le Partenaire peut autrement avoir droit ne s'applique pas à l'achat de ce Service.

Glossaire complémentaire

- Le terme « Matériel collecteur » désigne un CSPC fourni par le Partenaire exécutant un environnement de machine virtuelle qui héberge le Logiciel collecteur afin de recueillir des renseignements sur le nombre et la configuration des périphériques Cisco installés.
- Le terme « Logiciel collecteur » désigne un outil logiciel de profilage de réseau fourni par Cisco, fonctionnant sur le matériel collecteur et servant à recueillir des renseignements sur la configuration et le nombre de périphériques Cisco installés au cours de la période de Service.

- L'expression « Renseignements sur le réseau » désigne les renseignements relatifs au réseau du Partenaire qui sont recueillis, archivés et analysés en lien avec le Service et qui peuvent comprendre, sans s'y limiter, les données sur les paramètres suivants : les configurations (y compris les configurations de fonctionnement et de démarrage), les numéros d'identification de produit, les numéros de série, les noms des hôtes, l'emplacement des équipements, les adresses IP, les contrats relatifs aux systèmes, les modèles d'équipement, les ensembles de fonctionnalités, les versions des logiciels, les versions de matériel, la mémoire installée, la mémoire flash installée, les versions de lancement, les séries de châssis, les exceptions à de tels renseignements (p. ex., les doublons de noms d'hôte, les doublons d'adresse IP, l'instantané intérimaire des versions faisant fonctionner les appareils), les ID des logements de carte, les types de cartes, les catégories de cartes, les versions de micrologiciels et autres renseignements sur le réseau et le matériel en stock jugés nécessaires par Cisco.
- Le terme « Hyperviseur » désigne un programme logiciel qui gère plusieurs systèmes d'exploitation ou des instances multiples du même système d'exploitation, sur un seul système informatique.
- Le terme « Parc installé » (Installed Base, ou IB) désigne le matériel et les logiciels Cisco des utilisateurs finaux du Partenaire qui sont actuellement installés.
- L'expression « Assistance de niveau 1 » désigne la capacité à effectuer ce qui suit : fournir des renseignements généraux sur le Produit (avant et après la vente), offrir une assistance pour la configuration et l'installation du matériel et des logiciels, ainsi que pour les mises à jour et la mise à niveau des ensembles de fonctionnalités; déterminer les problèmes de base; recueillir les renseignements techniques appropriés; distinguer les problèmes non techniques des problèmes techniques; résoudre les problèmes matériels évidents et les problèmes connus (grâce à la documentation fournie sur le site Cisco.com) ou grâce à d'autres ressources locales; fournir une expertise de base en matière de dépannage d'inter réseautage; fournir une assistance de base sur les protocoles et les fonctionnalités standard de logiciel; recueillir les données de suivi de réseau et les données de diagnostic capturées; fournir à l'utilisateur final des rapports d'état réguliers sur la résolution des problèmes et faire un suivi du réseau de l'utilisateur final.
- L'expression « Assistance de niveau 2 » désigne la capacité à effectuer ce qui suit : résoudre la majorité des problèmes complexes de configuration grâce au dépannage et à la simulation (p. ex. des reconstitutions); résoudre la plupart des problèmes matériels et logiciels; déterminer les défauts de caractéristique du produit; réaliser une simulation en laboratoire et une réplique des problèmes; effectuer des tests d'interopérabilité et de compatibilité des nouvelles versions des logiciels et du matériel avant leur déploiement dans le réseau de production; définir un plan d'action pour le dépannage ou la résolution; fournir une assistance avancée pour tous les protocoles et fonctionnalités de logiciel; utiliser des outils d'analyse externes au besoin; analyser les données de

suivi et de diagnostic au besoin; générer des solutions de correction des bogues matérielles et logicielles (si les fonctionnalités existantes ou alternatives le permettent) et des solutions de dépannage des bogues qui n'ont pas été diagnostiquées ou n'ont pas été résolues pendant l'Assistance de niveau 1 et indiquer à l'interlocuteur toute la marche à suivre pour reproduire un problème en cas de signalisation progressive pour une Assistance de niveau 3.

- L'expression « Assistance de niveau 3 » désigne la capacité à effectuer ce qui suit : résoudre des problèmes inconnus comme ceux signalés au centre d'assistance technique (TAC) pour la première fois et pour lesquels aucune documentation n'existe sur le site Cisco.com ou dans tout autre format; résoudre les problèmes associés à une bogue détectée qui n'est pas encore publiée sur le site Cisco.com; générer des solutions de correction des bogues matérielles et logicielles et des solutions de dépannage qui nécessitent un niveau d'expertise spécialisé autre que pour une assistance de premier et de deuxième niveaux; créer une reproduction grâce à des simulations complexes en laboratoire; fournir ou communiquer avec le service d'assistance en ingénierie

de développement de produit ou de logiciel pour la résolution des défauts de matériel et déterminer les problèmes d'interopérabilité qui peuvent résulter d'un logiciel/matériel tiers.

- Le terme « Portail » désigne une interface utilisateur Web permettant d'accéder aux rapports du service Smart Net Total Care.
- Le terme « Smart » désigne l'utilisation de capacités automatisées par logiciel qui recueillent les données de diagnostic de réseau qui, en retour, sont analysées et comparées à la base de connaissance étendue de Cisco pour fournir des renseignements exploitables.
- Le terme « Ordinateur virtuel » désigne une implémentation logicielle d'une machine (p. ex. un ordinateur) exécutant des programmes comme une machine physique.
- Le terme « Collecteur de fournisseur tiers » désigne un serveur autre qu'un serveur fourni par Cisco qui exécute un environnement de machine virtuelle et est utilisé pour la collecte de données.