



## <<Service Description: Cisco Service Provider Advantage>> Description du service : Avantage Fournisseur de services Cisco

Ce document décrit les services d'assistance Avantage Fournisseur de services Cisco.

**Documents connexes** : ce document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/) :

(1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts et (3) Directives en matière de gravité et de signalisation progressive. Tous les termes en lettres majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le glossaire.

**Vente directe par Cisco.** Si vous avez souscrit 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 Avantage Fournisseur de services Cisco (Cisco Service Provider 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/](http://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 Avantage Fournisseur de services 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 Avantage Fournisseur de services 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 Avantage Fournisseur de services 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

Le service d'assistance fondé sur les résultats Avantage Fournisseur de services Cisco est un service technique personnalisé conçu pour contribuer aux efforts d'amélioration des efficacités opérationnelles du Client. À moins qu'il n'en soit autrement indiqué, ce service est fourni par des ressources à distance désignées.

Le Client a aussi la possibilité de choisir une prestation de service dans les domaines suivants :

- Gestion des équipements
- Gestion des connaissances
- Gestion de la disponibilité et de la continuité des services

### Responsabilités de Cisco

Les services Avantage Fournisseur de services Cisco consistent 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 fournira les prestations d'assistance générale suivantes pour tous les services sélectionnés par le Client :

### Avantage Fournisseur de services Cisco

- Désigner une personne qui agira à titre d'interlocuteur principal non technique et assurera la prestation des produits livrables et des activités. Affecter des ressources techniques à la résolution des problèmes techniques signalés. 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 identifier 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 :** établit des rapports standards hebdomadaires, mensuels, 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.
- 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 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 dans les trente (30) minutes pour les appels de gravité de niveau 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.

- 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.
  - 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.
  - Révise 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. S'ils sont pris en charge, les SLA suivants sont inclus dans le cadre de la prestation des services Avantage Fournisseur de services Cisco et sont décrits plus en détail dans l'Annexe A de cette Description de service :
- SLA du temps de réponse – mesure la performance du temps de réponse et établit une cible définie du temps de réponse pour les cas 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 antérieurs portant sur le Temps de réponse et le temps de restauration (SLA existants) ont été établis entre les parties et le Client a renouvelé la prestation de service Avantage Fournisseur de services à un niveau comparable, y

compris l'assistance technique High-Touch 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.

▪ **Ressources dédiées, à distance :**

Le Client peut choisir d'affecter le ou les gestionnaires des opérations ou le ou les ingénieurs de support Cisco (CSE) au soutien dédié de la gestion des incidents et de la résolution des problèmes.

▪ En plus de la fenêtre de maintenance ci-dessus :

- La fenêtre de maintenance dirigée par Cisco dispose de CSE dédiés à la surveillance du réseau du Client avec des scripts sur mesure pour identifier les problèmes ayant une incidence sur le service.

- Les Demandes de service ouvertes de CSE dédiés 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.

- Pour toute modification majeure du réseau, les CSE dédiés surveillent le réseau pendant 72 heures et envoient un rapport personnalisé toutes les 8 heures sur l'état des modifications.

▪ **Ressources dédiées, sur place :**

Le Client peut choisir d'affecter le ou les gestionnaires des opérations ou le ou les ingénieurs de support Cisco (CSE) au soutien dédié de la gestion des incidents et de la résolution des problèmes dans les installations du Client.

▪ En plus de la fenêtre de maintenance ci-dessus :

- La fenêtre de maintenance dirigée par Cisco dispose de CSE dédiés à la surveillance du réseau du Client avec des scripts sur mesure pour identifier les problèmes ayant une incidence sur le service.

- Les Demandes de service ouvertes de CSE dédiés 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.

- Pour toute modification majeure du réseau, les CSE dédiés surveillent le réseau pendant 72 heures et envoient un rapport personnalisé toutes les 8 heures sur l'état des modifications.
- **Option Gestion des connaissances** : le Client peut acheter des dollars de formation en Gestion des connaissances qui pourront être utilisés pour des services de formation. Les services de formation comprennent ce qui suit : rapport d'analyse trimestriel sur les lacunes au niveau des connaissances et recommandations en matière de formation. Les dollars de formation peuvent servir aux fins suivantes :
  - Formation en ligne
  - Cours de formation animés par des instructeurs ouverts à tous
  - Cours de formation animés par des instructeurs privés
  - Services de planification curriculaire
 Les dollars de formation peuvent être achetés pour l'un des trois niveaux de service suivants :
  - Niveau 1 : 5,0 % du prix de liste du service de base
  - Niveau 2 : 7,5 % du prix de liste du service de base
  - Niveau 3 : 9,9 % du prix de liste du service de base
- **Option Gestion d'actifs** : Cisco établira des rapports et des recommandations mensuels 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.
  - Envoyer mensuellement des rapports ad hoc et des inventaires détaillés.
  - Le service Smart Assist de Cisco, qui est fourni dans le cadre de l'option Gestion d'actifs, fournit une assistance au déploiement du collecteur et d'autres éléments de service au sein de la Gestion d'actifs. Les conditions du service Smart Assist sont énoncées dans

[http://www.cisco.com/c/dam/en\\_us/about/doing\\_business/legal/service\\_descriptions/docs/smart-assist-service.pdf](http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/smart-assist-service.pdf)> et sont intégrées par renvoi aux présentes.

#### ▪ **Option Gestion de la disponibilité et de la continuité des services** :

- Produit une analyse mensuelle de la gestion de l'amélioration des services aux utilisateurs. L'analyse de l'impact commercial résume l'impact commercial de l'ensemble des pannes et donne une vue globale sur les résultats des opérations.

#### **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 l'avantage des services techniques de Cisco**

- **Activité** désigne un ensemble de tâches techniques ou 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 consistent en un document publié, comme des examens de la conception ou des rapports de recommandation sur les logiciels, des contrôles, etc.

## ANNEXE A

### AVANTAGE FOURNISSEUR DE SERVICES

#### 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 des services Avantage Fournisseur de services Cisco achetés 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. Aux fins de ce SLA, les services Avantage Fournisseur de services comprennent l'assistance technique High-Touch (« HTTS »).
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 Avantage Fournisseur de services.
  - 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 Avantage Fournisseur de services.
3. **RESPONSABILITÉS DE CISCO.** Les responsabilités de Cisco dans le cadre de ce SLA sont les suivantes :
  - (a) Cisco exécutera les services Avantage Fournisseur de services 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 les services Avantage Fournisseur de services 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 aux services Avantage Fournisseur de services 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 aux services Avantage Fournisseur de services.
- (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 :

Exemple - calcul de Crédit de service :

- 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 :

Exemple - calcul de Crédit de service :

- 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 des services Avantage Fournisseur de services Cisco.
  - (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 aux services Avantage Fournisseur de services, y compris HTTPS, et devra assumer les responsabilités présentées dans la Section 4 de ce 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 ce SLA est relié, ce dernier arrive à échéance au plus tôt (i) lors de la résiliation ou de l'expiration des services Avantage Fournisseur de services ou (ii) douze (12) mois à compter de l'entrée en vigueur de ce 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 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.