



Description de service : <<Essential Operate Services>> Services des opérations essentielles

Ce document décrit les Services des opérations essentielles.

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 de gravité de Cisco. Tous les termes en lettres capitales utilisés dans cette description revêtent la signification présentée 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), contrat de services avancés (ASA, Advanced 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 équivalent), cette description de service fait foi.

Vente par un revendeur agréé Cisco. Si vous avez souscrit ces Services auprès d'un revendeur agréé Cisco, ce document n'a qu'un caractère informatif. Il ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat (s'il en existe un) qui régit les conditions 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/.

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

Services des opérations essentielles

Les Services des opérations essentielles se composent soit i) d'une **Assistance aux applications logicielles**, soit ii) d'une **Assistance matérielle** et d'une **Assistance pour le serveur de communications unifiées**.

Résumé du service

L'Assistance aux applications logicielles et l'Assistance pour le serveur de communications unifiées offrent une assistance à la maintenance réactive sous la forme d'une assistance technique, d'un accès à Cisco.com, d'une assistance logicielle et d'un remplacement de matériel pour la famille des produits de communication IP et vocaux de communications unifiées de Cisco.

Assistance aux applications logicielles

Responsabilités de Cisco :

- Mise à disposition d'un accès au Centre d'assistance technique de Cisco (TAC, Technical Assistance Center), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, par téléphone, fax, courrier électronique ou Internet pour répondre aux questions relatives à la résolution des problèmes de configuration, de dépannage et d'utilisation du logiciel. Cisco traitera, dans un délai d'une (1) heure, les appels reçus au cours des heures de bureau normales et les appels d'un niveau de gravité 1 et 2 reçus en dehors des heures de bureau normales. Cisco traitera les appels d'un niveau de gravité 3 et 4, reçus en dehors des heures de bureau normales, au cours du jour ouvrable suivant, au plus tard.
- Gestion des problèmes selon les [Directives de gravité de Cisco](#).
- Accès à Cisco.com. Ce système offre au Client des informations utiles d'ordre technique ou général sur les produits Cisco ainsi qu'un accès à la bibliothèque en ligne du Centre Logiciel Cisco. Remarque : des restrictions d'accès identifiées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.
- Mise en place d'efforts commerciaux raisonnables pour mettre à disposition des solutions de contournement ou des correctifs aux problèmes logiciels signalés. En ce qui concerne les correctifs, une version de maintenance du logiciel d'application rencontrant le problème sera fournie comme suit : (a) sous forme de téléchargement depuis Cisco.com (selon la disponibilité) ou (b) sous forme d'expédition, par l'intermédiaire d'un transporteur désigné, dudit logiciel sur un support tel qu'un CD-ROM. Les recours aux services d'un autre transporteur seront à la charge du Client.
- Versions de maintenance et mises à jour mineures. Les versions du logiciel d'application et la documentation d'aide sont disponibles dans le Centre Logiciel Cisco.com (www.cisco.com/software) ou sur un support tel qu'un CD-ROM, via le système de mise à jour (PUT, Product Upgrade Tool) de Cisco (www.cisco.com/upgrade). La documentation d'aide (sous réserve de disponibilité) se trouve sur Cisco.com et est limitée à une copie par version. Des copies supplémentaires sont disponibles à l'achat.

- Fournir les versions de maintenance pour les téléphones IP de Cisco déployés dans l'environnement du gestionnaire de communications unifiées de Cisco (« CUCM »).

Responsabilités du Client :

Les options d'offre de services supposent que le Client s'engage à :

- Indiquer un niveau de gravité pour les appels, comme décrit dans les [Directives de gravité de Cisco](#).
- Fournir, à sa charge, un accès raisonnable au produit via Internet ou via un modem afin d'établir un lien de communication de données entre le Client et l'ingénieur du Centre d'assistance technique (CAT) de Cisco et mettre à disposition les mots de passe dans le but de diagnostiquer les problèmes et, si possible, de les corriger à distance.
- Fournir à Cisco un préavis de trente (30) jours pour toute demande d'ajout à la liste des équipements.
- Informer Cisco, via Cisco.com, du déplacement par le Client d'un produit de la liste d'équipement dans un délai de trente (30) jours suivant ledit déplacement. Veuillez noter que les services seront fournis au client dans un délai de trente (30) jours suivant la réception de la notification. 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.
- Fournir les coordonnées d'expédition actuelles suivantes : nom du contact, fonction, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique et numéro de fax.
- 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 informations supplémentaires, notamment le lieu d'utilisation du produit, des informations 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 contacter 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 de mise à jour (PUT, Product Upgrade Tool) de Cisco. Le client est chargé de réviser cette liste annuellement et d'ajouter ou d'y supprimer des membres du personnel selon les besoins.
- Vérifier la présence d'éventuels dommages subis par le support des mises à jour de logiciels d'application lors du transport.
- Procéder à la mise à jour vers la dernière version du logiciel et du logiciel tiers, s'il y est invité par Cisco afin de corriger un problème logiciel signalé.
- Le Client doit s'acquitter de toutes les dépenses relatives au travail d'ingénierie et au transport ainsi que les frais supplémentaires pour toute demande de mise en place de services sur site ou de services ne rentrant pas dans la cadre des options de Service décrites dans le présent document.
- Mettre à disposition le matériel requis pour isoler la panne.
- Réceptionner les Services sur le logiciel applicatif de Cisco pour lequel le Client a :
 - Acquis une licence valide et en cours pour les dernières versions majeures et mineures ou renouveler l'assistance pour une révision de licence prise en charge.
- Mettre en place toutes les mesures raisonnables pour isoler le problème du logiciel applicatif avant de demander une assistance à Cisco.
- Acheter, installer, configurer et fournir l'assistance technique pour les éléments suivants :
 - Produits tiers, y compris les mises à niveau requises par Cisco ou les services associés.
 - Infrastructure réseau, y compris, mais sans s'y limiter, les réseaux de données locaux et étendus ainsi que les équipements requis par Cisco pour l'utilisation du logiciel d'application.
- Maintenir l'ensemble de la mise en œuvre du logiciel d'application du logiciel d'application configurable actuellement utilisé sous la même option de service afin que Cisco puisse fournir des services pour toute partie de la mise en œuvre du logiciel d'application du client.

Assistance aux applications logicielles et Assistance pour le serveur de communications unifiées

L'Assistance pour le serveur de communications unifiées n'est pas un Service vendu séparément et n'est pas inclus dans le cadre de l'Assistance aux applications logicielles. Les services décrits ci-dessous ne sont disponibles que dans le cadre de toute l'offre des Services des opérations essentielles. Outre les services décrits au titre de l'Assistance aux applications logicielles, les services suivants sont fournis lorsque l'Assistance aux applications logicielles et l'Assistance pour le serveur de communications unifiées sont souscrites par le Client.

Responsabilités de Cisco :

- Mettre à disposition un accès au Centre d'assistance technique (CAT) de Cisco 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour obtenir une aide à l'utilisation, à la

configuration du produit, au dépannage des problèmes ainsi qu'à l'accès à Cisco.com. Cisco traitera, dans un délai d'une (1) heure, les appels reçus au cours des heures de bureau normales et les appels d'un niveau de gravité 1 et 2 reçus en dehors des heures de bureau normales. Cisco traitera les appels d'un niveau de gravité 3 et 4, reçus en dehors des heures de bureau normales, au cours du jour ouvrable suivant, au plus tard.

- Gérer les problèmes conformément aux Directives de gravité de Cisco.
- Accès à Cisco.com. Ce système offre au Client des informations utiles d'ordre technique ou général sur les produits Cisco ainsi qu'un accès à la bibliothèque en ligne du Centre Logiciel Cisco. Remarque : des restrictions d'accès identifiées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.
- Mise en place d'efforts commerciaux raisonnables pour mettre à disposition des solutions de contournement ou des correctifs aux problèmes logiciels signalés. Cisco mettra à disposition un correctif logiciel dans le Centre Logiciel Cisco.com (www.cisco.com/software) ou enverra au client une version de maintenance adaptée au produit rencontrant le problème.
- Mises à jour lorsqu'elles sont disponibles et à la demande du Client pour le logiciel pris en charge.
- S'il dispose d'une licence pour la mise à niveau d'un ensemble de fonctionnalités, le Client aura droit à des mises à jour (soumises à toutes les clauses du présent document ou contrat) au niveau le plus récent du matériel pour lequel il possède une licence.
- Les versions logicielles et les éventuels documents d'assistance seront mis à disposition dans le Centre Logiciel Cisco.com (www.cisco.com/software) ou via un support physique tel qu'un CD-ROM. La documentation d'assistance (sous réserve de disponibilité) est limitée à une copie par version logicielle. Toutefois, le client peut se procurer d'autres copies auprès de Cisco.

Service de remplacement de matériel et service sur site

Responsabilités de Cisco :

Cisco doit mettre en œuvre toutes les mesures commercialement raisonnables pour fournir au Client des services de remplacement de matériel et/ou des services sur site qu'il a sélectionnés et qui sont détaillés dans les parties I et II ci-dessous, le cas échéant.

Les Services sur site et de remplacement de matériel sont soumis à des restrictions géographiques et des restrictions de poids, en fonction de l'emplacement géographique du client. Le client peut vérifier la disponibilité en accédant à la matrice de disponibilité des services de Cisco à l'adresse : [http://www.cisco.com/cgi-](http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/agents/SAM/cca_sam_landing.cgi)

[bin/front.x/agents/SAM/cca_sam_landing.cgi](http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/agents/SAM/cca_sam_landing.cgi). Remarque : les réglementations d'importation du pays de destination, la conformité avec les contrôles du service des exportations des États-Unis et les contrôles des douanes peuvent influencer les délais de livraison réels. Les expéditions seront effectuées en Rendu droits non acquittés (DDU, Incoterms 2000), à l'exception des expéditions vers et en provenance de l'Union européenne qui seront envoyées en Rendu droits acquittés (DDP, Incoterms 2000), par le biais du transporteur choisi par Cisco, le fret étant prépayé par Cisco à l'exception des droits d'entrée, des taxes et des frais, le cas échéant. Les recours aux services d'un autre transporteur seront à la charge du Client. Les services de remplacement de matériel par anticipation concernant les châssis et les cartes d'interface doivent être équivalents. Cisco fournira au client du matériel de remplacement par anticipation neuf ou quasiment neuf.

Partie I - Services de remplacement de matériel

- Jour ouvrable suivant 8x5 : lorsqu'une livraison le jour ouvrable suivant est possible, un remplacement par anticipation sera expédié le jour ouvrable suivant à condition que Cisco ait déterminé une défaillance matérielle avant 15 heures, heure du fuseau horaire de l'entrepôt. Si le client dépose une demande après 15 heures, Cisco livrera le matériel de remplacement le jour ouvrable suivant.
- 8x5x4 : remplacement de matériel sur la base d'une réponse dans les quatre heures entre 9 et 17 heures, heure du fuseau horaire de l'entrepôt, le même jour ouvrable, à condition que Cisco ait déterminé la défaillance matérielle avant 13 heures, heure du fuseau horaire de l'entrepôt. Si le client dépose une demande après 13 heures, Cisco livrera le matériel de remplacement le matin du jour ouvrable suivant.
- 24x7x4 : remplacement de matériel sur la base d'une réponse dans les quatre heures, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, jours fériés compris.

Partie II - Services d'assistance sur site

- 24x7x4 sur site : réponse sous quatre heures pour la maintenance matérielle corrective vingt-quatre (24) heures sur 24, sept (7) jours sur 7, jours fériés compris.

Responsabilités du Client :

Les options d'offre de services supposent que le Client s'engage à :

- Indiquer un niveau de gravité pour les appels, comme cela est décrit dans les Directives de gravité de Cisco.

- Fournir, à sa charge, un accès raisonnable au produit via Internet ou via un modem afin d'établir un lien de communication de données entre le Client et l'ingénieur du Centre d'assistance technique (CAT) de Cisco et mettre à disposition les mots de passe dans le but de diagnostiquer les problèmes et, si possible, de les corriger à distance.
- Fournir à Cisco un préavis de trente (30) jours pour toute demande d'ajout à la liste d'équipement.
- Informer Cisco, via Cisco.com, du déplacement par le Client d'un produit de la liste d'équipement dans un délai de trente (30) jours suivant ledit déplacement. Les services seront fournis au Client dans un délai de trente (30) jours suivant la réception de la notification. 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.
- Fournir les coordonnées d'expédition actuelles suivantes : nom du contact, fonction, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique et numéro de fax.
- 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 informations supplémentaires, notamment le lieu d'utilisation du produit, des informations 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 contacter 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 de mise à jour (PUT, Product Upgrade Tool) de Cisco. Le Client est chargé de réviser cette liste annuellement et d'ajouter ou de supprimer des membres du personnel selon les besoins.
- Utiliser la dernière version du logiciel, lorsque Cisco le conseille au Client afin de corriger un problème sur les logiciels.

Lorsque le Client a souscrit aux services détaillés dans la Partie I - Service de remplacement de matériel et service sur site, il doit :

- Retourner à Cisco tout produit défectueux ou renvoyé conformément à la procédure d'autorisation de retour de matériel (RMA, Return Material Authorization) de Cisco. Le Client doit fournir un nouveau numéro de bon de commande à l'équipe de recouvrement des ressources de Cisco afin de faciliter la facturation du produit non retourné. Le Client consent à aider Cisco dans le dépannage du matériel défectueux jusqu'au niveau des unités remplaçables en clientèle (FRU, Field Replaceable Unit) avant de lancer la procédure d'autorisation de retour de matériel (RMA, Return Material Authorization).

- Le Client est tenu de respecter les règles suivantes lors du retour d'un produit à Cisco : (a) le produit doit être correctement emballé et accompagné d'une description de la panne et de spécifications écrites relatives à toutes les autres modifications ou altérations; (b) tout retour doit être reçu dans un délai de trente (30) jours. Dans le cas contraire, le produit de remplacement sera facturé au prix courant alors en vigueur. Les expéditions sont effectuées en Rendu droits non acquittés (DDU, Incoterms 2000) ou en franco transporteur (FCA, Incoterms 2000) selon les cas.

Lorsque le Client a souscrit aux services détaillés dans la Partie II - Service de remplacement de matériel et service sur site, il doit procéder aux opérations suivantes :

- Fournir un environnement de travail approprié et un accès raisonnable, l'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.
- Effectuer régulièrement des sauvegardes des images et configurations logicielles et fournir ces images et configurations au personnel sur site de Cisco en lien avec la maintenance matérielle correctrice.
- Vérifier que tous les produits sont installés en dessous de trois (3) mètres. Pour les produits installés au-dessus de 1,2 mètre, fournir des échelles qui atteignent la hauteur du produit.
- Fournir à Cisco le nom d'un point de contact avant la livraison du matériel par le personnel de Cisco.
- Fournir un accès TFTP (Telnet File Transfer Protocol) ou Internet à des fins de téléchargement des images logicielles par le personnel de Cisco sur site.
- S'assurer de la protection et de la sécurité du personnel de Cisco ou de ses sous-traitants pour vos sites non habités.