



Description du service : Services TelePresence Essential Operate Base Cisco

Ce document décrit les Services TelePresence Essential Operate Base proposés par 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 de gravité de Cisco. Tous les termes en lettres capitales utilisés dans cette description revêtent la signification présentée dans le glossaire de termes.

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 complémentaires (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 à 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/.

L'assistance fournie au titre du présent document n'est disponible que pour un ensemble restreint de produits Cisco TelePresence composant la solution TelePresence au sein du réseau du Client et sont pris en charge par un minimum de Services TelePresence Essential Operate Base. Cisco s'engage à fournir les Services TelePresence Essential Operate Base décrits ci-dessous comme sélectionnés et détaillés sur le bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant.

Services TelePresence Essential Operate Base

Résumé du service

Les Services TelePresence Essential Operate Base prévoient une maintenance réactive sous la forme d'une assistance technique, d'un accès à Cisco.com et d'une assistance logicielle pour la gamme de produits TelePresence de Cisco. Aux fins de la présente description de service, le terme « logiciel » englobe l'expression « application logicielle », sauf indication contraire expressément mentionnée

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, télécopie, 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. 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.
- Services Cisco TelePresence Helpdesk (CTHS). Le cas échéant, Cisco fournira une assistance pour aider dans le processus de déploiement de la TelePresence chez le Client.

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 Cisco (TAC) 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, 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 e-mail 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 d'informations 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 pour lequel le Client a :
 - Acquis une licence valide et en cours pour les dernières versions majeures et mineures ou renouvelle l'assistance pour une révision de licence prise en charge.
- Mettre en place toutes les mesures raisonnables pour isoler le problème du logiciel avant de demander de l'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.