



Description de service : <<Advanced Services – Fixed Price Cisco Inspection Service – High Complexity Equipment>> Services avancés – Prix fixe Service d’inspection de Cisco : équipement à complexité élevée (ASF-CEI-G-INSP-HC)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service d’inspection de Cisco : équipement à complexité élevée.

Documents connexes : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts. 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 pour votre propre usage interne, le présent document est intégré à votre Contrat-cadre de services, à votre Contrat de services avancés ou à tout autre contrat de service couvrant l’achat de services basés sur des Services avancés auprès de Cisco (« Contrat-cadre »). Si aucun Contrat-cadre de ce type n’a été conclu, la présente Description de service est alors régie par les conditions générales figurant dans le Contrat de conditions générales consultable sur http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html. Si vous avez souscrit ces services directement auprès de Cisco à des fins de revente, ce document est intégré à votre Contrat pour les intégrateurs de systèmes ou à tout autre contrat de service couvrant la revente des Services avancés (le « Contrat-cadre de revente »). Si le Contrat-cadre de revente ne renferme pas les modalités d’achat et de revente des Services avancés Cisco ou les conditions générales analogues, la présente Description de service est régie par les conditions générales du Contrat-cadre de revente, ainsi que par les conditions générales exposées dans le Contrat de conditions générales de revente EDT, disponible à l’adresse suivante : http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html. Aux fins du Contrat susmentionné, la présente description de service doit être considérée comme un Énoncé des travaux (« EDT »). En cas de conflit entre la présente description de service et le Contrat-cadre (ou annexe ou entente équivalente), 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 (s’il y a lieu) 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/.

Service d’inspection de Cisco : équipement à complexité élevée

Résumé du service

Le Service d’inspection de Cisco : équipement à complexité élevée offre une inspection du Produit afin de déterminer si celui-ci peut être placé ou non sous contrat de maintenance Cisco. **Cisco n’est nullement tenue de fournir des services d’assistance sous contrat de maintenance pour tout Produit n’ayant pas atteint des résultats satisfaisants lors de l’inspection.** Le service comprend l’inspection des Produits de la liste ci-dessous, dans la quantité indiquée. Pour toute inspection supplémentaire, le Client devra acheter des quantités supplémentaires de Service :

Routeurs :

CISCO, SÉRIE 72/73/74/75/7600
CISCO, SÉRIE 12000
UBR 10XXX

Commutateurs

CISCO CATALYST 4000
CISCO CATALYST 4500
CISCO CATALYST 4900M
CISCO CATALYST 5X00
CISCO CATALYST 6X00
CISCO CATALYST 8000/8500

Autres

Nexus 5000
Nexus 7000
CISCO, SÉRIE BPX 8600
CACHE ENGINE 500
ASR 5000
ASR 1000

Produits livrables

- Document des résultats de l’inspection qui détermine si le Produit peut être soumis à un contrat de maintenance Cisco.

Lieu de la prestation

Les Services sont fournis dans les locaux du Client, sauf indication contraire.

Service d'inspection

Responsabilités de Cisco

- Effectuer l'inspection de tous les modules matériels
- Effectuer l'inspection des interfaces réseau
- Effectuer un test de diagnostic de base sur le Produit
- Vérifier le micrologiciel du Produit
- Recueillir et vérifier les numéros de série des Produits
- Transmettre, à la fin de l'inspection, un document indiquant si le Produit peut faire l'objet d'un contrat de maintenance Cisco.
- Cisco se réserve le droit de refuser de procéder à l'inspection ou à la réparation d'un Produit qui n'a pas été utilisé depuis plus de deux ans.
- LES SERVICES D'INSPECTION DE L'ÉQUIPEMENT SE LIMITENT À CEUX DÉTAILLÉS CI-DESSUS ET NE SONT PAS CONÇUS POUR TESTER TOUTES LES FONCTIONS DU PRODUIT. CE SERVICE LIMITÉ D'INSPECTION DE L'ÉQUIPEMENT N'EST PAS CONÇU POUR TESTER SI LES FONCTIONS DU PRODUIT SONT COMPATIBLES AVEC L'ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU DU CLIENT OU AVEC D'AUTRES PRODUITS QUI Y SONT INSTALLÉS. IL NE VISE PAS NON PLUS À VÉRIFIER SI UN LOGICIEL COMPRENANT UNE PARTIE DU PRODUIT PRÉSENTE DES BOGUES OU DES ERREURS
- CETTE INSPECTION LIMITÉE DE L'ÉQUIPEMENT N'ABOUTIRA EN AUCUN CAS À LA CERTIFICATION DU PRODUIT COMME « NEUF », « PRESQUE NEUF » OU « REMIS À NEUF ».

Responsabilités du Client

- Effectuer l'inventaire complet du Matériel et des Logiciels
- Confirmer que l'alimentation secteur et l'espace de travail sont appropriés
- Fournir les numéros de série des appareils à inspecter.
- Toutes les opérations visant à préparer le site du Client ainsi que les autres tâches exigées doivent être effectuées avant la date spécifiée de début des services Cisco.

Responsabilités générales du Client

- Il est supposé que le Client possède ou est sur le point d'obtenir une licence d'utilisation de logiciel valide pour tout produit logiciel devant faire l'objet d'une inspection.
- Désigner un interlocuteur unique qui jouera le rôle de personne-ressource principale auprès d'un sous-traitant spécialiste en ingénierie désigné.
- Fournir un accès raisonnable au(x) site(s) et aux installations du Client, y compris, le cas échéant, au matériel informatique, aux appareils de télécommunication, aux installations et à l'espace de travail. Le Client doit mettre à disposition les accès et escortes de sécurité nécessaires pour accéder au site pour l'installation des équipements.

- Le Client fournira tous les renseignements, données et documents exigés par Cisco dans le cadre de la prestation des Services. Les éléments fournis incluront notamment les suivants :
 1. Renseignements concernant le réseau, la conception, les activités et d'autres exigences applicables du Client.
 2. Documents techniques et/ou fonctionnels relatifs aux exigences concernées.
 3. Cartes de topologie du réseau, renseignements sur la configuration et infrastructure réseau existante ou proposée.
- Sauf disposition contraire prise entre les parties, le Client doit veiller à ce que toute demande de documentation ou de renseignements requise pour le Service devant être effectué par Cisco soit satisfaite dans les deux (2) jours ouvrables.
- Aux États-Unis et au Canada, un préavis d'au moins cinq jours ouvrables est requis pour les demandes de service. Les sites internationaux requièrent un préavis d'au moins 10 jours ouvrables.
- Toute annulation ou nouvelle planification doit être effectuée au moins 24 heures avant l'événement de service prévu.
- Toute nouvelle visite sera considérée comme une nouvelle inspection et sera facturée en conséquence.
- Sauf indication contraire, ce service ne couvre pas ce qui suit :
 - Services d'assistance
 - Frais de remplacement du Matériel
 - Personnalisation ou installation des Logiciels
 - Mises à niveau du Matériel et des Logiciels
 - Opérations de réparation, de dépannage ou de diagnostic
 - Retards, travaux supplémentaires et/ou coûts qui, selon Cisco, sont dus au fait que le Client ou ses agents n'aient pas assumé leurs responsabilités ou qu'ils n'aient pas bien préparé le site avant la prestation des services par Cisco.
- Le Client reconnaît que l'achèvement des Services dépend du fait qu'il s'acquitte de ses responsabilités, comme indiqué ci-après.
- Identifier le personnel du Client et définir le rôle de chacun dans la participation aux Services. Les membres d'un tel personnel peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les spécialistes en ingénierie de planification et de conception de l'architecture et les spécialistes en ingénierie de réseau.
- Veiller à ce que le personnel du Client soit disponible pendant l'exécution des Services pour fournir des renseignements et participer aux séances de collecte de renseignements prévues (entretiens, réunions ou conférences téléphoniques par exemple).
- Le Client comprend et accepte expressément que les Services seront exécutés dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours civils à compter de l'envoi d'un Bon de commande à Cisco pour les Services décrits aux présentes.

Facturation et achèvement

Facturation

Les Services sont facturés après leur réalisation.

Achèvement des Services

Cisco informera le Client par écrit une fois les Services réalisés. Le Client devra accuser réception de cette notification dans les cinq (5) jours ouvrables et attester par écrit que Cisco a bien réalisé les Services. Si le Client ne confirme pas la réalisation des Services ou ne justifie pas le refus des Services dans les cinq (5) jours ouvrables, la réalisation des Services est considérée comme acceptée conformément à la présente description de service.