

Glossaire

À distance. Services à effectuer à distance depuis un emplacement Cisco.

Application technologique. Technologies particulières (y compris, sans toutefois s'y limiter : mise en réseau de contenu, haut débit et téléphonie IP) qui ne fonctionnent pas au niveau de l'infrastructure réseau.

ARM. Autorisation de retour de matériel.

Assistance de niveau 1. 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'interréseautage; 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.

Assistance de niveau 2. 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.

Assistance de niveau 3. 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 un bogue détecté qui n'est pas encore publié 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 et/ou de logiciel pour la résolution des défauts de matériel et déterminer les problèmes d'interopérabilité qui peuvent résulter d'un logiciel/matériel tiers.

Bon de commande. Commande écrite ou électronique placée auprès de Cisco pour les services à fournir par Cisco en vertu de l'entente.

Cisco.com (<http://www.cisco.com>). Site Web à caractère informatif de Cisco décrivant sa gamme de services.

Client ou Utilisateur final. Entité achetant des services pour son usage personnel directement ou par l'intermédiaire d'un distributeur agréé.

Contrat-cadre. Aux fins des descriptions de services de Cisco :

- **Si vous avez acheté les services visés par la description de service directement auprès de Cisco pour un usage interne :** Contrat-cadre de services, contrat de services avancés, ou tout autre contrat équivalent applicable à l'achat de services avec Cisco. Si aucun contrat-cadre n'existe, alors l'entente sur les conditions, accessible à l'adresse http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html, s'applique.
- **Si vous êtes un revendeur Cisco agréé et achetez les services visés par la description de service directement auprès de Cisco aux fins de revente :** L'accord d'intégrateur de systèmes ou une entente équivalente applicable s'applique à la revente des services (aussi appelé « contrat-cadre de revente »). Si votre contrat-cadre de revente

ne comporte pas de conditions applicables à l'achat des services, le contrat-cadre de revente et l'entente sur les conditions de revente au titre d'un énoncé des travaux, accessibles à l'adresse http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html, s'appliquent, et la description de service est considérée comme un énoncé des travaux au titre de ces conditions.

Délai de réponse de deux heures.

- Dans le cas du de remplacement anticipé, la période de deux heures commence au moment du diagnostic du problème par Cisco et de la détermination qu'une FRU est requise, et se termine lorsque la FRU est livrée sur le site.
- Dans le cas du service sur site, la période de deux heures commence au moment où nous diagnostiquons le problème et déterminons qu'un service de réparation sur site est requis, et se termine lorsque le personnel de Cisco arrive sur le site.

Délai de réponse de quatre heures.

- Dans le cas du service de remplacement anticipé, la période de quatre heures commence au moment du diagnostic du problème par Cisco et de la détermination qu'une FRU est requise, et se termine lorsque la FRU est livrée sur le site.
- Dans le cas du service sur site, la période de quatre heures commence au moment du diagnostic du problème par Cisco et de la détermination qu'un service de réparation sur site, et se termine lorsque le personnel de Cisco arrive sur le site.

Descriptions des services avancés. Description des services avancés offerts par Cisco, accessible à l'adresse www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice.

Distributeur agréé. Intégrateur de système, distributeur ou revendeur autorisé par Cisco à vendre des services.

Documentation. Manuels de l'utilisateur, matériaux de formation, descriptions et spécifications de produits, manuels techniques, contrats de licence, documents connexes et toute autre information liée aux Produits ou Services offerts par Cisco, qu'ils soient distribués sur papier, par voie électronique, sur CD-ROM ou par vidéo.

Énoncé des travaux ou EDT. Documents convenus par les parties qui définissent les services et les livrables, s'il y a lieu, à fournir par Cisco.

Événement. Avis par le client de l'exécution par celui-ci d'un changement planifié du matériel, du logiciel ou de la configuration d'un réseau

Fichier de signature. Fichier composé d'un ensemble de signatures de réseau qui vise à fournir une mise à jour au résident de base de données de signatures dans un produit Cisco muni d'une fonction de système de détection des intrusions (IDS) ou de système de prévention des intrusions (IPS). Cette base de données de signatures est utilisée par le produit d'IDS ou d'IPS pour comparer le trafic réseau aux schémas de données dans la bibliothèque des fichiers de signature. L'IDS ou l'IPS utilise cette comparaison pour détecter les comportements de trafic réseau malveillants soupçonnés. Par conséquent, le fichier de signature, une fois installé dans un produit d'IDS ou d'IPS, devient la base de données de signatures utilisée par le produit pour détecter les comportements suspects.

Heure de dépôt ou Heure locale. Heure de l'Europe centrale pour les services fournis en Europe au Moyen-Orient et en Afrique; heure normale de l'Est australienne pour les services fournis en Australie; heure normale japonaise pour les services fournis au Japon et heure normale du Pacifique pour les services fournis dans tous les autres pays.

Heures de travail normales. Selon le cas : (i) de 8 h à 17 h, heure du dépôt lors des jours ouvrables, pour le remplacement des produits défectueux; (ii) de 8 h à 17 h, heure locale lors des jours ouvrables à l'emplacement du Centre d'assistance technique Cisco TAC visé, pour le traitement des appels au TAC; (iii) de 8 h à 17 h (de 9 h à 17 h 30 pour l'Europe et les marchés émergents) lors des jours ouvrables dans la région où les services avancés seront fournis.

Informations confidentielles. Informations exclusives et confidentielles reçues par Cisco ou par un client dans le cadre de l'entente et de leur relation. Ces informations confidentielles peuvent inclure, mais sans s'y limiter, des secrets commerciaux, savoir-faire, inventions, techniques, processus, programmes, schémas, documents sources de logiciels, données, listes de clients, informations financières, et programmes de ventes et de mercatille, ou des informations dont le receveur sait ou a des raisons de savoir qu'elles sont confidentielles, exclusives ou relatives à un

secret commercial du fournisseur ainsi que, dans le cas de Cisco, toute information publiée sur Cisco.com.

Infrastructure réseau. Votre principale technologie de transport et de réseau agrégateur (par exemple, métré optique, ATM/relais de trame, noyau IP et périphériques de sécurité Cisco, y compris, sans toutefois s'y limiter, pare-feu, IDS et VPN3000).

Jours ouvrables. Jours de travail ouvrés généralement acceptés pour le travail hebdomadaire au sein de la région concernée où les Services seront effectués, hormis les jours fériés observés par Cisco.

Liste d'équipement. Liste de matériel et/ou de logiciels pour laquelle Cisco fournit des services.

Liste de prix. Liste des prix des services applicables dans le pays où les services sont commandés ou livrés.

Livrables. Dans chaque description de service avancé et/ou énoncé des travaux, articles à livrer par Cisco conformément à ce qui est indiqué dans une description de service avancé et/ou un énoncé des travaux applicables, y compris, sans aucune limite, tout logiciel, rapport, outil de collecte de données et/ou script.

Logiciel libre. Tout logiciel tiers qui est disponible dans le commerce chez un fournisseur de logiciels libres ou est considéré comme une « version renforcée », qui a été testé et offert par Cisco et les fournisseurs commerciaux identifiés par Cisco, et qui est certifié sur la matrice d'interopérabilité matérielle et logicielle de Cisco.

Logiciel. Programmes logiciels fournis par Cisco, y compris toutes copies, mises à jour, mises à niveau, modifications, améliorations et œuvres dérivées, s'il y a lieu.

Logiciels d'application. Logiciels non résidents ou autonomes, répertoriés sur la liste de prix ou dans le nuage Cisco qui comprennent, sans toutefois s'y limiter : logiciels de gestion de réseau Cisco Systems®, logiciels de sécurité, logiciels de téléphonie IP, logiciels de périphériques Internet, logiciels de gestion intelligente des contacts Cisco®, logiciels de centre de contacts IP et logiciels d'interaction entre le client et Cisco.

Maintenance corrective de matériel. Diagnostic et remplacement sur site des composants matériels par des FRU.

Matériel. Équipement, appareils ou composants tangibles de Cisco rendus disponibles.

Mise à jour. Versions de maintenance, versions mineures et versions majeures de logiciels Cisco renfermant la même configuration ou le même ensemble de fonctionnalités que le logiciel d'origine lors de son achat, à moins que le client ait procédé à la mise à niveau du matériel ou du logiciel applicable vers une configuration ou un ensemble de fonctionnalités autre que ce qui a été initialement acquis, et que les frais de licence applicables à cette mise à niveau aient été acquittés. Les mises à jour ne comprennent pas les mises à niveau des ensembles de fonctionnalités.

Mise à niveau d'un ensemble de fonctionnalités. Version logicielle vendue séparément avec une licence distincte qui contient une configuration ou un ensemble de fonctionnalités amélioré.

Montant de l'infrastructure réseau. Valeur totale des produits du réseau d'un client en fonction du prix courant global des produits que le client a achetés.

Notification de fichier de signature. Notification envoyée au client au moyen d'une publication de Cisco.com, d'un courriel ou d'autres outils Web indiquant qu'un ou que plusieurs fichiers de signatures peuvent être téléchargés.

Outils de collecte de données. Outils matériels et/ou logiciels qui permettent à Cisco de fournir un dépannage sur des cas d'utilisation, une analyse des données, et des fonctionnalités de génération de rapports dans le cadre des services.

Piste de logiciel. Ensemble unique de combinaisons de fonctionnalités matérielles (p. ex. fonction de périphérique, couche réseau, région, plateforme matérielle, fonctionnalités, exigences du module, exigences de stabilité ou risques) qui pourrait être traité par une seule version de logiciel.

Produit. Matériel ou logiciel Cisco disponible.

Produits de tiers. Matériel et/ou logiciels de tiers ainsi que toutes les mises à niveau/mises à jour correspondantes, qui sont désignés par Cisco comme nécessaires :

- (i) au fonctionnement du logiciel d'application en conformité avec la documentation applicable à celui-ci;
- (ii) à l'assistance de Cisco sur le logiciel d'application.

Produits non authentiques. L'ensemble des produits : (i) auxquels un logo de partenaire Cisco, une marque de commerce Cisco, une marque de service ou toute autre marque Cisco a été apposée sans le consentement exprès écrit de Cisco; (ii) qui n'ont pas été fabriqués par Cisco ou par un fabricant autorisé sous licence de Cisco; (iii) qui sont produits aux fins de contrefaçon ou d'imitation d'un produit Cisco authentique; (iv) sur lesquels toute forme d'avis de droit d'auteur, de marque de commerce, de logo, d'accord de confidentialité, de numéro de série ou de tout autre identifiant de produit a été éliminée, modifiée, ou détruite.

Propriété intellectuelle. Tous les éléments tangibles ou non tangibles suivants : (i) droits liés à des œuvres d'auteur à l'échelle mondiale, y compris, mais sans s'y limiter, droits d'auteur, droits voisins, droits moraux, droits de masquage et toutes les œuvres dérivées; (ii) marques de commerce, dénominations commerciales et droits similaires; (iii) droits relatifs aux secrets commerciaux; (iv) brevets, conceptions, algorithmes et autres droits de propriété industrielle; (v) tous les autres droits de propriété intellectuelle et industrielle (de toute nature à travers le monde et sous quelque forme que ce soit), qu'ils découlent ou non des effets de la loi, d'un contrat, d'une licence ou autre; et (vi) inscriptions, demandes initiales, renouvellements, prolongements, continuations, divisions ou rééditions de celles-ci ou ci-après en vigueur (y compris tous les droits concernant tout ce qui précède).

Rapports. Rapports, recommandations, schémas de configuration réseau et livrables non logiciels connexes fournis par Cisco dans le cadre de l'entente.

Remplacement anticipé. Expédition d'une unité remplaçable sur site (FRU) de rechange neuve ou équivalente à neuve, à la seule discrétion de Cisco, avant la réception d'une FRU défectueuse.

Réseau ou Environnement. Ensemble d'interconnexions et d'interfonctionnements de matériel et de logiciels pris en charge par Cisco qui est mis en œuvre, exploité et pris en charge par le client.

Scripts. Scripts, macros et fichiers de lots fournis par Cisco au titre de l'entente.

Services avancés transactionnels. Services liés au projet ou services de consultation vendus au titre d'un énoncé des travaux.

Services avancés. Services mentionnés dans les descriptions des services avancés figurant à l'adresse www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice et/ou dans les énoncés des travaux sélectionnés par le Client. Les services avancés n'incluent pas les services de maintenance de base de Cisco, tels que les services SMARTnet ou services de logiciels d'application, et ne s'appliquent pas non plus à l'achat, l'assistance ou la maintenance de quelconques produits.

Services d'assistance technique. Services de soutien essentiels proactifs et réactifs au fonctionnement et à la maintenance. Ces services sont désignés comme des services d'assistance technique à l'adresse www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice.

Services supplémentaires. Installation de nouveau matériel, ajouts au système, mises à niveau matérielles, envoi d'un technicien sur le terrain ou changements techniques non obligatoires.

Services. Une ou plusieurs options de services Cisco sélectionnées par le distributeur agréé ou le client, selon le cas.

Spécialiste en ingénierie des services avancés. Spécialiste en ingénierie de Cisco désigné principal point de contact pour les services avancés.

Sur site. Services à effectuer à l'emplacement (« site ») d'un client.

TAC. Centre d'assistance technique de Cisco.

Type de périphérique. Produit matériel pris en charge par Cisco (par exemple, le commutateur Cisco Catalyst® 6509, GSR 12000 et le routeur de la gamme Cisco 7200).

Unité remplaçable sur site (FRU) ou Pièce de rechange. Tout composant ou sous-ensemble d'un article ou de matériel neuf ou équivalent à neuf, à la seule discrétion de Cisco, qui peut raisonnablement être remplacé dans les locaux du client. Les FRU peuvent également être soumis à des limites de dimensions et de poids.

Version de maintenance. Version progressive d'un logiciel contenant des correctifs de maintenance et pouvant offrir des fonctions logicielles supplémentaires. Cisco désigne les versions de maintenance par un changement dans les chiffres à droite des dixièmes ou des centièmes composant le numéro de version du logiciel (x.x.[x] or x.x.x.[x]).

Version principale. Version du logiciel fournissant des fonctions logicielles supplémentaires. Cisco désigne les versions principales par un changement dans le chiffre de l'unité composant le numéro de version du logiciel ([x].x.x).

Version secondaire. Version progressive d'un logiciel qui fournit des correctifs de maintenance et d'autres fonctions logicielles. Cisco désigne les versions principales par un changement dans le chiffre des dixièmes composant le numéro de version du logiciel ([x].x.x).